FRANÇAIS
SUR OBJECTIF SPÉCIFIQUE

Éliane Cloose

Le français du monde du travail

APPROCHE SPÉCIFIQUE DE L'ÉCONOMIE ET DU MONDE DES AFFAIRES

337

NOUVELLE ÉDITION

PUG

B1 - B2

FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

© Presses universitaires de Grenoble, janvier 2009
BP 47 – 38040 Grenoble cedex 9
Tél. : 04 76 82 56 51 – Fax : 04 76 82 78 35
e-mail : pug@pug.fr/www.pug.fr

ISBN 978-2-7061-1486-1
maquette, mise en page et photos sauf mentions isa 0474204865

Le code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de *l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

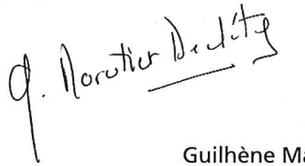
Préface

Le français du monde du travail, dont voici la troisième édition, constitue une introduction simple et concise aux bases de l'économie d'entreprise et de l'économie générale. Cet ouvrage est utile aux étudiants et professionnels en activité désireux de s'initier à ce domaine, ou d'approfondir leurs connaissances, tout en acquérant le français de spécialité que constitue le français des affaires. Il permet également aux enseignants de français langue étrangère d'acquérir les connaissances nécessaires pour aborder l'enseignement du français sur objectifs spécifiques dans le domaine des affaires.

Structuré en dix unités, ce manuel propose pour chacun des thèmes une présentation générale, un approfondissement du lexique, des questionnaires à choix multiples, des pistes pour s'informer plus amplement. Il permet de se tenir au courant des évolutions notamment au travers d'activités adaptées à l'auto-formation.

En fin d'unité, l'apprenant trouve une partie intitulée *Entraînement aux examens de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris*. Les exercices qui y figurent permettent de se familiariser avec certaines épreuves des diplômes DFP Affaires B2 et C1 délivrés par la Chambre de commerce et d'industrie de Paris. Plus particulièrement, les étudiants peuvent s'entraîner aux exercices portant sur les parties *Connaissance de l'entreprise* et *Connaissance du monde des affaires* ainsi que sur les compétences de compréhension et d'expression nécessaires pour rédiger une lettre d'affaires, par exemple.

Nul doute que le lecteur, qu'il soit enseignant, apprenant ou professionnel, trouvera dans *Le français du monde du travail* un moyen d'accéder efficacement à la compréhension du monde de l'entreprise et des affaires ainsi qu'aux outils langagiers et au vocabulaire qui lui sont propres.



Guilhène Maratier-Decléty
Directrice des relations internationales de l'Enseignement
Chambre de commerce et d'industrie de Paris

Dans le catalogue FLE des PUG

MÉTHODES

Je lis, j'écris le français
Méthode d'alphabétisation pour adultes
B. Chovelon, M. Barthe, 2004

Je parle, je pratique le français
Post-alphabétisation pour adultes
M. Barthe, B. Chovelon, 2005

À propos A1
C. Andant, C. Metton, A. Nachon, F. Nugue, 2009
Livre de l'élève (CD inclus) – Guide pédagogique – Cahier d'exercices (CD inclus)

À propos B1-B2
C. Andant, M.-L. Chalaron, 2005
Livre de l'élève – Livre du professeur – Cahier d'exercices – Coffret 2 CD audio

GRAMMAIRE ET STYLE

Présent, passé, futur
D. Abry, M.-L. Chalaron, J. Van Eibergen
Manuel avec corrigés des exercices, 1987

La grammaire autrement
M.-L. Chalaron, R. Rœsch
Manuel avec corrigés des exercices, 1984

La grammaire des premiers temps
Volume 1 : niveaux A1, A2, 2000
Volume 2 : niveaux B1, B2, 2003
D. Abry, M.-L. Chalaron
Manuel – Corrigés des exercices avec la transcription des textes du CD – CD 90 mn

L'Exercisier (2de éd.). *Manuel d'expression française*
C. Descotes-Genon, M.-H. Morsel, C. Richou, 2006
Manuel – Corrigés des exercices

L'expression française écrite et orale
Ch. Abbadie, B. Chovelon, M.-H. Morsel, 2003
Manuel – Corrigés des exercices

Expression et style
M. Barthe, B. Chovelon, 2002
Manuel – Corrigés des exercices

VOCABULAIRE ET EXPRESSION

Livres ouverts
M.-H. Estéoule-Exel, S. Regnat Ravier, 2008
Livre de l'élève – Guide pédagogique

Dites-moi un peu ! Méthode pratique de français oral
K. Ulm, A.-M. Hingue, 2005
Manuel (CD inclus) – Guide pédagogique

Émotions-Sentiments
C. Cavalla, E. Crozier, 2005
Livre de l'élève – Corrigés des exercices

Le français par les textes
I : niveaux A2-B1, 2003
II : niveaux B1-B2, 2003
Corrigés des exercices I, 2006
Corrigés des exercices II, 2006
M. Barthe, B. Chovelon, A.-M. Philogone

Lectures d'auteurs
M. Barthe, B. Chovelon, 2005
Manuel – Corrigés des exercices

Le chemin des mots
D. Dumarest, M.-H. Morsel, 2004
Manuel – Corrigés des exercices

CIVILISATION

La France au quotidien (3e éd.)
R. Rœsch, R. Rolle-Harold, 2008
Manuel – Coffret 2 CD audio

Écouter et comprendre la France au quotidien (CD inclus)
R. Rœsch, R. Rolle-Harold, 2009

La France des régions
R. Bourgeois, S. Eurin, 2001

La France des institutions
R. Bourgeois, P. Terrone, 2004

FRANÇAIS SUR OBJECTIF SPÉCIFIQUE

Le français des médecins. 40 vidéos pour communiquer à l'hôpital (DVD-ROM inclus)
T. Fassier, S. Talavera-Goy, 2008

Les Combines du téléphone fixe et portable (nouvelle édition, CD inclus)
J. Lamoureux, 2009

Le français pour les sciences
J. Tolas, 2004

ENTRAÎNEMENT AUX EXAMENS

Lire la presse. Le compte rendu, la synthèse
B. Chovelon, M.-H. Morsel, 2005
Manuel – Corrigés des exercices

Le résumé, le compte rendu, la synthèse
Guide d'entraînement aux examens et concours
B. Chovelon, M.-H. Morsel, 2003
Manuel avec corrigés des exercices

Cinq sur cinq. Évaluation de la compréhension orale au niveau B2 du CECR (CD inclus)
R. Rœsch, R. Rolle-Harold, 2006

DIDACTIQUE ET ORGANISATION DES ÉTUDES

Cours de didactique du français langue étrangère et seconde (2de éd.)
I. Gruca, J.-P. Cuq, 2005

Nouvelle donne pour les Centres universitaires de français langue étrangère
ADCUEFE, 2004

Diplômes universitaires en langue et culture françaises
ADCUEFE, 2004

Des langues et des médias
W. Bufe, H.W. Giessen (dir.), 2003

Avant-propos

Cet avant-propos pourrait s'ouvrir par une question : est-il bien nécessaire d'étudier, au XXIe siècle, le français des affaires alors que l'anglais semble gagner du terrain de jour en jour ? La réponse, positive bien sûr, s'impose à nous, en France comme à l'étranger, où chaque jour voit l'implantation d'une entreprise française dans une nouvelle région du monde : la mode et le luxe bien sûr, mais aussi l'industrie aéronautique, l'automobile, la grande distribution, l'agroalimentaire, les biens d'équipement sont autant de preuves, à l'étranger, du dynamisme d'une France économiquement puissante et à la pointe de la recherche et de la technologie dans bien des domaines. N'oublions pas également que l'espace économique francophone, dans le monde, c'est 52 états et 450 millions d'habitants qui constituent autant de marchés potentiels pour les entreprises qui essaieront de communiquer et de négocier en français.

Les enseignants de français langue étrangère ont depuis longtemps intégré cette dimension dans leurs cours de civilisation française, mais la matière reste souvent trop hermétique pour pouvoir faire l'objet d'un cours à proprement parler de français commercial.

L'objet de ce manuel est précisément d'offrir, à un public de niveau intermédiaire allant des lycéens aux adultes, en exercice professionnel ou non, une approche du français commercial accessible à tous, sans prérequis en sciences économiques ou financières, ni de la part de l'élève, ni de celle du maître. Les notions, élémentaires, sont classées par thèmes, qu'on pourra aborder indépendamment de l'ordre qui a été choisi ici.

Pour ce faire, on trouvera réunis dans un unique ouvrage, un traité d'acquisition du vocabulaire commercial, des règles simples de correspondance commerciale et des exercices de préparation aux examens de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris : DFP Affaires niveau B2 et, dans une certaine mesure, DFP Affaires niveau C1.

Chaque unité thématique suit la même progression, à savoir :

- *le cours lui-même, destiné à fournir les connaissances élémentaires, étayé de documents authentiques et d'exemples concrets,*
- *une rubrique « **Le saviez-vous** », petite « récréation » après les acquisitions théoriques, qui présente un aspect insolite du sujet traité,*
- *une partie « **Recherche Personnelle** », relevant de la culture comparée, et invitant les apprenants à se pencher sur les systèmes économiques de leur propre pays,*
- *l'« **enrichissement lexical** », qui permet un approfondissement du lexique, et nécessite une recherche en bibliothèque ou dans les ouvrages à disposition de l'apprenant (dictionnaires bilingues ou unilingues),*
- *les exercices d'« **expression orale** » donnent la parole aux étudiants : c'est le moment de mettre en pratique les notions abordées, de faire des simulations de situations d'entreprise, de manipuler des documents authentiques,*

• *le « **coin des internautes** », offre une sélection de sites Internet, sélectionnés pour leur pertinence et leur simplicité d'accès pour des apprenants étrangers ou novices dans la matière; les enseignants pourront vérifier à tout instant que les informations données dans le cours ne sont pas périmées, risque dont il faut tenir compte dans un ouvrage sujet à de fréquentes évolutions (changement de taux d'impôts, de TVA, réformes des ministères dans les domaines du travail, etc.). Les apprenants qui souhaitent parfaire leurs nouvelles connaissances dans certains domaines pourront également consulter ces sites. Il sera enfin possible, dans les établissements équipés de salles informatique, de constituer des groupes de travail chargés de tâches de recherche sur les sites conseillés.*

Cette dernière rubrique notamment, est significative de l'importance donnée dans cet ouvrage à l'auto-formation de l'apprenant. De tous les cours thématiques en français langue étrangère, le français des affaires est sans doute un de ceux qui évoluent le plus rapidement, et la simple délivrance d'informations, qu'on sait par définition rapidement obsolètes, serait bien insuffisante. On donnera le moins souvent possible le poisson, pour privilégier la façon de pêcher.

• *l'« **entraînement aux examens de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris** », comme son nom l'indique, prépare aux épreuves de compréhension et d'expression orales et écrites au moyen de QCM, d'analyses de graphes, de résumés ou de lettres commerciales. Ces exercices pourront, le cas échéant, faire l'objet de devoirs. Les apprenants qui n'auraient pu assister à la correction en classe des exercices pourront vérifier leurs réponses en fin de volume. Toutes les informations utiles à la préparation de ces examens peuvent être consultées sur le site internet de la Chambre de Commerce, www.fda.ccip.fr*

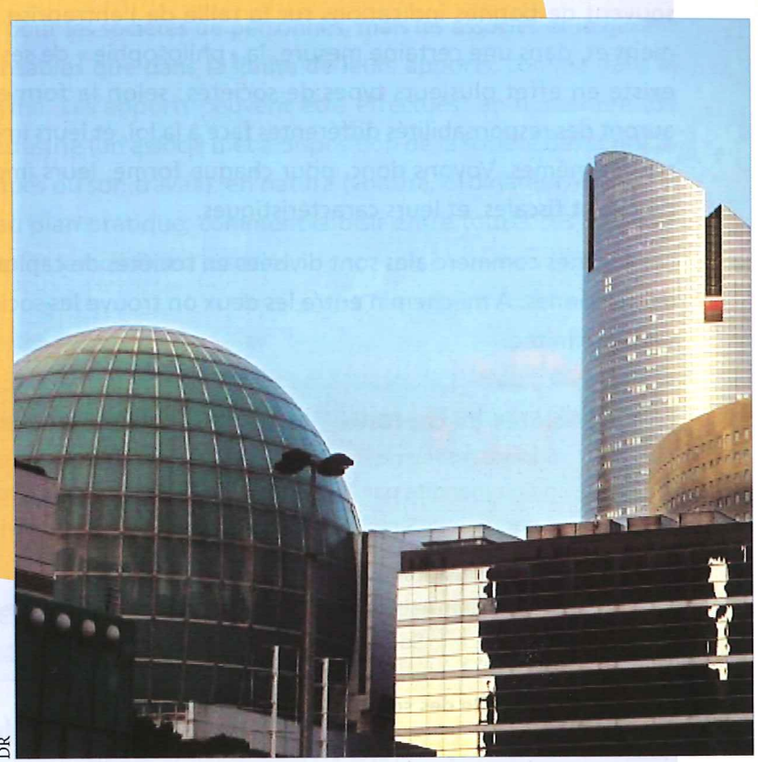
• *Les annexes enfin, feront de l'ensemble un outil de référence, que l'on consultera pour y trouver des modèles de lettres, et des aides à la rédaction commerciale.*

L'économie n'est pas « née » hier; on trouvera ainsi tout au long du volume des documents authentiques d'archives, partant de l'idée qu'on comprend d'autant mieux l'économie d'aujourd'hui qu'on sait porter un regard curieux sur son passé.

Il m'a enfin semblé particulièrement important de faire appel aussi souvent que possible à l'humour. La discipline, en effet, selon les thèmes abordés, peut aller du « plutôt amusant » (le chapitre sur la publicité), au « tout à fait ennuyeux » (impôts et taxes par exemple), si on ne sait pas prendre un peu de recul pour présenter des notions complètement abstraites aux étudiants d'université notamment. Le français des affaires peut, et doit à mon sens, à ce niveau d'introduction, être « dédramatisé »; grèves, impôts, chute de la bourse, 35 heures, autant de notions qui, abordées au second degré, contribueront à une ambiance décontractée et un climat de bonne humeur.

C'est en effet là toute l'ambition de ce livre: qu'une fois le dernier chapitre étudié, la dernière page tournée, on ait envie d'en savoir plus sur le sujet...

chapitre 1



DR

Les différents types de sociétés en France

Les différents types de sociétés en France

Evian en Société Anonyme, Michelin en Commandite par actions, votre magasin préféré de vêtements en Société à Responsabilité Limitée, votre plombier en Entreprise Unipersonnelle, etc. Le nom même des entreprises est déjà à moitié une énigme. Il est cependant très révélateur et vous donne souvent de bonnes indications sur la taille de l'entreprise, son management et, dans une certaine mesure, la « philosophie » de ses fondateurs. Il existe en effet plusieurs types de sociétés ; selon la forme choisie, elles auront des responsabilités différentes face à la loi, et leurs impôts ne seront pas les mêmes. Voyons donc, pour chaque forme, leurs implications juridiques et fiscales, et leurs caractéristiques.

Les sociétés commerciales sont divisées en sociétés de capitaux et sociétés de personnes. À mi-chemin entre les deux on trouve les sociétés à responsabilité limitée.

Sociétés de capitaux	**Sociétés de personnes**
Société Anonyme	Société en nom collectif
Société en Commandite par actions	Société en commandite simple
Société par Actions Simplifiée	Entreprise individuelle
Sociétés à Responsabilité limitée	
Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée	
Société à Responsabilité Limitée	

▶ **Structure générale des sociétés commerciales**

Pourquoi ces distinctions ? Disons, pour simplifier, que dans une société de capitaux, on s'intéresse surtout au **capital** apporté par chaque associé, indépendamment de la personne qui apporte ce capital, c'est-à-dire l'argent ou la valeur marchande de ce qui est apporté à la société. Le capital est divisé en actions, et les actionnaires sont responsables des dettes éventuelles de la société dans la limite de ce qu'ils ont apporté à la société (leurs apports).

- Dans la **société de personnes** par contre, c'est la **personne** des associés qui est fondamentale. Le capital est divisé en parts. Pour comparer plus facilement, on peut dire que vous pouvez, dans une certaine mesure, vendre toutes vos actions Peugeot SA à quelqu'un d'autre, sans aucune incidence sur le fonctionnement de la société (à supposer que vous ne soyez pas l'actionnaire majoritaire), mais que serait la Société en Nom Collectif Dupont Frères sans les frères Dupont ? Il y a fort à parier que le départ d'un des frères remettrait en question l'existence même de l'entreprise…
- Dans la **Société à Responsabilité Limitée** enfin, le capital est divisé en **parts**, comme pour les sociétés de personnes, mais les associés et le gérant ne sont **responsables que dans la limite de leurs apports**, comme dans la Société Anonyme. Les apports peuvent être effectués : en numéraire (de l'argent), en industrie (un associé met à disposition de la société des connaissances techniques ou son travail), en nature (voiture, ordinateur, etc.).

Maintenant, au plan pratique, comment choisir entre toutes ces formes ? Un critère simple : le nombre d'associés.

Attention !

Ne confondez pas le nombre d'associés (ce sont les personnes qui créent la société) et le nombre de personnes qui travaillent dans la société (qu'on appelle l'effectif, constitué par le nombre total des salariés). Une entreprise peut avoir 7 associés et 2 500 salariés.

Les critères de choix pour la création d'une entreprise

A. Un seul associé

1. L'entreprise individuelle

- Public : artisans, industriels, commerçants, professions libérales, etc.
- Provenance des capitaux : apport personnel.
- Seul ou associé : seul.
- Capital minimum pour former la société : il n'y en a pas. On est libre d'apporter ou de ne pas apporter de fonds.

© www.gamlavykort.nu

▶ Marchand de journaux au XIXe siècle

- Statut du dirigeant : entrepreneur individuel.
- Patrimoines : confondus. Si la société a des dettes, il faut les rembourser avec son argent personnel, sauf la résidence principale, qui peut être protégée.
- Imposition : impôt sur le revenu, progressif, donc de 0 % à 50 %, selon ce que vous aurez gagné.

2. L'EURL (Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée)

- Public : artisans, industriels, commerçants.
- Provenance des capitaux : apport personnel.
- Seul ou associé : seul.
- Capital minimum pour former la société : pas de minimum, libre depuis 2003.
- Statut du dirigeant : gérant.
- Patrimoines : séparés. On n'est responsable qu'à hauteur de ce qu'on a apporté à la société ; par exemple si vous avez apporté 7 625 euros, il faudra rembourser avec votre argent personnel 7 625 euros. Mais attention si vous avez emprunté à la banque en donnant par exemple votre appartement en garantie… dans ce cas, on vendra l'appartement pour rembourser les dettes de la société…
- Imposition : au choix, sur le revenu (0 % à 50 % maximum), ou sur les sociétés (33,33 % au-delà de 38 000 euros de bénéfices, 15 % si le bénéfice est inférieur à 38 000 euros).

B. Plusieurs associés

1. La SNC (Société en Nom Collectif)

- Public : commerçants. Exemple : Sté Martin et Fils.
- Provenance des capitaux : apport personnel.

- Seul ou associé : au moins deux associés, tous les associés sont aussi commerçants.
- Capital minimum pour former la société : néant, vous apportez ce que vous voulez.
- Statut du dirigeant : c'est un (ou plusieurs) gérant(s) qui dirige(nt).
- Patrimoines : confondus. Les associés sont responsables sur leurs fonds propres.
- Imposition : sur le revenu ou impôt sur les sociétés.

2. La SARL (Société à Responsabilité Limitée)

- Public : artisans, industriels et commerçants, professions libérales hors juridique (avocats…) et santé (médecins…).
- Provenance des capitaux : apport personnel de l'ensemble des associés, chaque apport devant être inférieur à 50 %.
- Seul ou associé : de 2 à 100 associés.
- Capital minimum pour former la société : pas de minimum, libre depuis 2003.
- Statut du dirigeant : associé gérant, minoritaire ou majoritaire, ou associé non gérant, les pouvoirs sont selon le cas, plus ou moins étendus.
- Patrimoines : séparés. Vous n'êtes responsable des dettes de la société qu'à hauteur de ce que vous avez apporté.
- Imposition : sur les sociétés (33,33 %).

3. La SA (Société Anonyme)

- Public : industriels et commerçants
- Provenance des capitaux : apport des associés.
- Seul ou associé : il faut 7 associés minimum pour créer une SA.
- Capital minimum pour former la société : 37 000 euros.
- Statut du dirigeant : Un conseil d'administration composé de 3 à 18 membres et un P.-D.G., ou un conseil de surveillance composé de 3 à 18 membres et un directoire (1 à 5 personnes). Les Sociétés Anonymes à conseil de surveillance sont beaucoup moins nombreuses que les Sociétés Anonymes à conseil d'administration, mais ce sont souvent de grandes

entreprises : Sanofi-Aventis, Carrefour, Peugeot et bien d'autres sont dans ce cas.

- Patrimoines : séparés. Responsabilité limitée au montant des apports.
- Imposition : impôt sur les sociétés (33,33 %).

4. Les autres formes

Pour être un peu plus complet sans entrer dans les détails, on citera aussi :

- **Le Groupement d'Intérêt Économique (GIE)**, dont l'objet est de développer l'activité économique de ses membres, constitué au minimum de 2 personnes, sans capital minimum nécessaire.
- **La Société par Actions Simplifiée (SAS)**, dont le capital minimum est de 37 000 euros, comme la SA, mais beaucoup plus simple à gérer. Plusieurs sociétés peuvent créer une filiale en SAS en charge d'une activité commune. À partir de deux associés seulement, et même un seul pour la SASU (Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle).

(Ces deux structures sont dites de « coopération », c'est-à-dire qu'elles peuvent servir à la réalisation d'un projet commun à plusieurs entreprises).

- **La Société en Commandite par actions** (Exemple : Michelin) qui regroupe des associés commanditaires qui apportent les capitaux et des associés commandités qui dirigent la société. Les commandités gardent la direction de l'entreprise même s'ils sont minoritaires dans le capital, ce qui lui confère une certaine stabilité. Il faut au minimum un commandité et trois commanditaires. Capital social minimum 37 000 euros, impôt sur les sociétés.

Vous avez pu constater qu'il y a différentes formes de sociétés, et le choix s'opère en fonction du nombre d'associés, du type d'activité (commerçant ou non par exemple), de l'argent dont on dispose, mais aussi du degré de risque qu'on veut prendre. Le risque est très fort quand les patrimoines (l'argent de votre société et le vôtre) sont confondus, parce que si la société **dépose son bilan** (dépôt de bilan = la fin de la société), vous devrez rembourser ses dettes avec votre argent personnel.

1. Sociétés dont l'objet est d'exercer une activité professionnelle	
Toutes activités commerciales	**EURL** : Entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée **SARL** : Société à responsabilité limitée **SNC** : Société en nom collectif
Projets innovants, start-up ou sociétés nécessitant des capitaux importants	**SA** : Société anonyme **SAS** : Société par actions simplifiée
Sociétés regroupant des personnes privées et publiques	**SEM** : Société d'économie mixte
Sociétés ayant pour objet d'exercer une profession libérale réglementée (avocats, architectes, médecins…)	**SEL** : Société d'exercice libéral **SCP** : Société civile professionnelle
2. Sociétés dont l'objet est de faciliter l'exercice d'une activité professionnelle	
Sociétés et groupements ayant pour objet de faciliter l'exercice de l'activité professionnelle de leurs membres	**SCM** : Société civile de moyens **GIE** : Groupement d'intérêt économique

▶ **Tableau récapitulatif des différents types de sociétés et de groupements**

En France, la plupart des entreprises sont des **PME**. On compte, en 2007 :

- 2 420 000 **TPE**, très petites entreprises de moins de 20 personnes, qui produisent 28 % de la richesse nationale et emploient 30 % des salariés français (on les appelle aussi des « souris ») ;
- 56 000 **PME**, petites et moyennes entreprises de 20 à 250 personnes, qui produisent 25 % de la richesse nationale et emploient 30 % des salariés français (parmi elles, celles qui obtiennent le statut de PME de croissance sont appelées « gazelles ») ;
- 5 200 **GE**, grandes entreprises de plus de 250 personnes, qui produisent 47 % de la richesse et emploient 40 % des salariés français (on les appelle aussi des « éléphants »).

5. Quelques précisions supplémentaires

a. SARL et SA

Ce sont toutes les deux des sociétés de capitaux.

- Le **capital** de la SA est divisé en **actions** : ces actions sont achetées par des particuliers ou des entreprises, comme lorsque vous achetez à titre personnel des actions Sony ou Renault. Ces actions sont librement **cessibles**, c'est-

à-dire que vous êtes tout à fait libre de les revendre sans l'accord des autres **actionnaires**. Nous en reparlerons dans le chapitre sur la Bourse. La SA est dirigée par le P.-D.G., Président-Directeur Général, choisi le plus souvent par le Conseil d'Administration (board of directors). Les membres du **conseil d'administration** sont **rémunérés** (payés) selon le système du **jeton de présence** (le jeton de présence a une certaine contrevaleur en euros, qu'on reçoit à chaque participation au conseil d'administration). Chaque année, souvent au mois de juin en France, se tient l'**assemblée générale**. On y prend les décisions importantes en votant, et on décide du montant du **dividende** c'est-à-dire de la part de bénéfices qui revient à chaque actionnaire. On fait un compte rendu de cette assemblée générale. Ce compte rendu s'appelle un **procès-verbal**, et il est envoyé aux actionnaires. Les sociétés publient aussi leur **rapport annuel**, en fin d'exercice comptable (période de douze mois). Les décisions qui peuvent être prises au cours de l'assemblée générale sont une **augmentation de capital** (on met de nouvelles actions sur le marché), une **fusion-acquisition**, la **distribution des bénéfices**, etc.

- Dans la SARL, le capital est divisé en **parts sociales**, et non pas en actions. On ne peut pas les vendre librement, c'est-à-dire que si vous voulez sortir d'une SARL, il vous faudra l'accord des autres associés. On peut choisir de **dissoudre** une SARL pour créer une SA par exemple, si la société est très prospère.

b. Les entreprises françaises

Il faut enfin savoir que la plupart des entreprises françaises sont **privées**, c'est-à-dire détenues par le secteur privé, contrairement aux entreprises que possède l'État. Quand une société publique devient privée, on parle de **privatisation**, ou de **dénationalisation**, quand une société devient publique, on parle de **nationalisation**. France Telecom est un exemple récent de privatisation. La France a connu plusieurs phases de nationalisations : pendant les grandes crises (années 1930), après les deux guerres mondiales (Renault en 1946), et une grande vague en 1982 (gouvernement Mitterrand). Jusqu'à cette époque, pour simplifier, on considérait que la gauche nationalisait et la droite privatisait. Si l'esprit demeure ainsi, force est de constater que les gouvernements de gauche aussi font appel à la privatisation pour renflouer les caisses de l'État (par exemple les privatisations du gouvernement Jospin

de 1997 à 2001 : suite de l'ouverture du capital France Télécom, CNP, Air France, abandon des participations Pechiney et Usinor…).

c. Naissance et mort des sociétés

À sa constitution, il faut rédiger les statuts de la société, document où figurent la raison sociale, la forme juridique, le montant du capital, les apports, le siège social, la durée de vie de l'entreprise, etc. Y figurent aussi les administrateurs et les dates de clôture de l'exercice. Un avis doit être publié dans un journal d'annonces légales et on doit déposer le dossier de constitution de la société au greffe du tribunal de commerce pour immatriculation au registre du commerce et des sociétés.

Lorsque les choses vont mal, la société déclare au Tribunal de Commerce qu'elle cesse ses paiements : c'est le **dépôt de bilan**. Le Tribunal constate l'impossibilité pour une entreprise de payer ses dettes à l'échéance : c'est la **cessation de paiement**. Le tribunal doit intervenir pour essayer de sauver l'entreprise (plan de redressement, règlement à l'amiable), mais il arrive aussi qu'il décide de la vente de l'actif de la société pour payer les créanciers : c'est la **liquidation**. Un commerçant dont le tribunal a constaté la cessation de paiement est dit en **faillite**, et en **banqueroute** si cette faillite s'accompagne d'actes délictueux.

Le saviez-vous ?

Une entreprise peut avoir un très grand nombre d'actionnaires. Il y a ainsi plus de 60 millions de titres Eurotunnel, plus de 2,6 milliards de titres France Télécom ! Si vous ne possédez que quelques dizaines d'actions, vous serez ce qu'on appelle un petit porteur, et n'aurez guère de poids pour les décisions importantes ! D'où la récente tendance des actionnaires minoritaires à se regrouper en associations de petits porteurs pour avoir plus de poids, notamment lors des assemblées générales.

Recherches personnelles

Profitez de vos nouvelles connaissances en matière d'organisation des sociétés françaises pour faire le point sur ce que vous savez concernant les

entreprises de votre pays. Essayez en particulier de répondre aux questions suivantes :

• Existe-t-il dans votre pays la même structure de SA/SARL ?
Trouvez deux exemples de sociétés représentées dans votre pays sous ces deux formes juridiques.

• Reprenez la définition de la page 15 des Sociétés Anonymes et réécrivez-la avec les caractéristiques des SA de votre pays.

Enrichissement lexical

Recherchez, à l'aide des ouvrages conseillés dans votre bibliographie, le sens des mots suivants :

• Fondateur
• Dépôt de brevet
• Siège social
• Chiffre d'affaires

Expression orale

Un(e) ami(e) voudrait s'installer en France et y travailler à son propre compte comme interprète. Il/elle dispose de 5 000 euros, peut emprunter de l'argent à ses parents ou à la banque, et vous demande conseil, ne sachant quelle forme de société choisir. Vous le/la conseillez en lui présentant avantages et inconvénients des différentes formules qui s'offrent à lui/elle.

Le coin des internautes

• www.lentreprise.com : de nombreuses informations pratiques sur les entreprises : chiffres-clés, chômage, SMIC, taux d'imposition, fiches pratiques, mais aussi des modèles de lettres et de contrats.

• www.apce.com : le sigle APCE désigne l'Agence Pour la Création d'Entreprises. On y trouve beaucoup de renseignements pratiques sur la façon dont on organise une entreprise, allant de l'étude de marché aux formalités administratives d'inscription au Registre du commerce et des sociétés.

• www.creeruneentreprise.fr : le greffe du tribunal de commerce de Paris a dédié un site aux créateurs d'entreprises : choix de la forme juridique, formalités d'enregistrement, financement, études de marché, protection des marques. Des fiches claires et très détaillées.

Avez-vous bien compris ?

Essayez maintenant de répondre aux questions suivantes SANS chercher dans la partie de cours ! Cet exercice vous permettra de savoir ce qu'il vous faut réviser.

1. Une société dont le nombre d'associés est au minimum de 7 est :
a. une SA
b. une SARL
c. une SNC
d. une entreprise individuelle

2. Les petits porteurs protestent. N'ayant chacun que peu d'actions, ils n'ont que peu de :
a. privilèges
b. voix
c. parole
d. bilan

3. La SNC est tout particulièrement destinée aux :
a. industriels
b. professions libérales
c. agents commerciaux
d. commerçants

4. Une société qui fait faillite procède à un :
a. dépôt à vue
b. dépôt de bilan
c. dépôt de marque
d. dépôt légal

5. SARL signifie :
a. société à risque limité
b. société à retrait limité
c. société à responsabilité limitée
d. société à risque léger

6. Aux États-Unis, la majorité des entreprises sont :
a. nationales
b. privatisées
c. nationalisées
d. privées

7. À la fin de l'assemblée générale, on rédige :
a. un rapport annuel
b. un compte rendu
c. un procès-verbal
d. un résumé

8. Le capital nécessaire à la constitution d'une SA est de :
a. 50 000 euros
b. pas de minimum
c. 37 000 euros
d. 38 000 euros

.../...

9. Les membres d'un Conseil d'Administration sont rémunérés au moyen de :

a. salaires **c.** jetons de présence
b. tantièmes **d.** gages

Entraînement aux examens de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris

Vous trouverez dans cette rubrique des exercices du type de ceux qui sont proposés aux examens du Diplôme de français professionnel intitulé Affaires de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris.

La première série d'épreuves du DFP Affaires niveau B2 comporte 30 questions dites à choix multiple (QCM), portant sur la compréhension écrite et la connaissance du monde de l'entreprise. Voici donc quelques questions pour vous préparer à cette épreuve.

Conseils pour réussir l'épreuve

Une règle de base : bien lire l'énoncé. Notamment, lorsqu'on vous propose d'analyser un graphique comme dans les questions 11 à 13, lisez attentivement le titre du tableau, les différentes notes qui figurent en légende, et ne négligez pas la syntaxe de la phrase qu'il vous faut compléter.

Une autre règle, c'est de répondre à toutes les questions, et dans l'ordre où elles apparaissent. Votre feuille de réponse est une fiche de lecture optique et si vous laissez une question sans réponse, vous risquez de décaler toutes les autres réponses.

Questions 1 à 5

Associez chaque définition aux propositions A à E.

1. C'est une société dans laquelle les associés, qui sont au minimum 2 et au maximum 100, ne sont, en principe, responsables des dettes de la société qu'à concurrence de leurs apports personnels. Le capital minimum à réunir est libre.

2. C'est une société qui permet à des personnes physiques exerçant une même profession libérale réglementée d'exercer en commun leur activité.

Les associés sont personnellement responsables de leurs actes professionnels et indéfiniment et solidairement des dettes de la société

3. C'est une société dans laquelle les associés, 2 au minimum, ont tous la qualité de commerçant et sont responsables indéfiniment et solidairement des dettes de la société. Sa constitution ne requiert aucun capital minimum.

4. Appelée également entreprise en nom propre ou entreprise en nom personnel, c'est le mode d'exploitation le plus fréquent des petites entreprises. Aucun apport de capital n'est juridiquement exigé. L'identité de l'entreprise se confond avec celle du dirigeant qui est donc indéfiniment responsable sur ses biens propres des dettes de l'entreprise.

5. C'est une société qui comporte un seul associé. Pas de capital minimum exigé et la responsabilité du chef d'entreprise est théoriquement limitée au montant de son apport dans le capital.

A. Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée (EURL)
B. Entreprise individuelle
C. Société Civile Professionnelle (SCP)
D. Société en Nom Collectif (SNC)
E. Société à responsabilité limitée (SARL)

Questions 6 à 10

Prenez connaissance du document et des questions 6 à 10 ci-dessous. Indiquez dans quelle rubrique (1, 2, 3) et quelle partie (a, b…) de la fiche d'identité ci-dessous se trouve la réponse à chacune des questions (exemple : 2b).

Fiche d'identité de l'entreprise TOUVABIEN

1. Identité

a. Effectifs actuels	**c.** Capital social	**e.** Logo
b. Forme juridique	**d.** Secteur d'activité	**f.** Historique

2. Moyens techniques

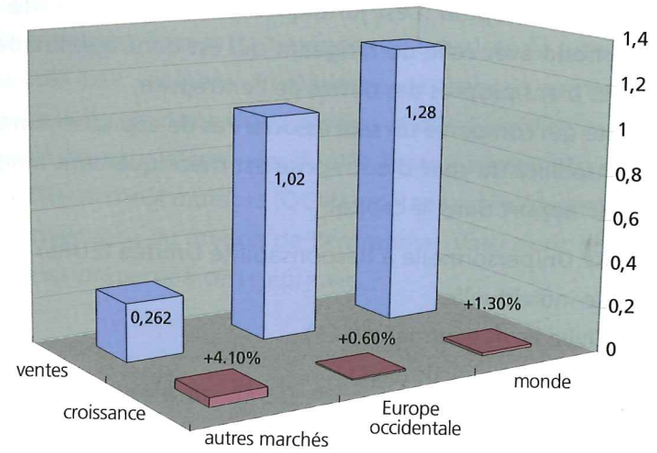
a. Locaux	**c.** Degré d'informatisation	**e.** Brevets, licences
b. Matériel	**d.** Degré de robotisation	

3. Personnel

a. Nom	**b.** Évolution des effectifs	**c.** Répartition sexe-âge
d. Catégories de personnel	**e.** Organigramme	**f.** Salaires

6. Comment se nomme le P.-D.G. de cette entreprise ?
7. Est-ce une SARL, une SA ?
8. Combien compte-t-elle d'employés ?
9. Quelle est sa raison sociale ?
10. Ses produits sont-ils déposés ?

Questions 11 à 13



▶ **Les ventes mondiales de Renault (en millions de véhicules, au 1er semestre 2002)**

11. Les ventes mondiales de Renault sont :
- **a.** en hausse constante
- **b.** en hausse modérée
- **c.** en forte hausse
- **d.** en baisse modérée

12. Cette croissance montre :
- **a.** des similitudes entre les régions du monde
- **b.** des disparités entre les régions du monde
- **c.** une croissance homogène dans le monde
- **d.** des disparités entre constructeurs automobiles

13. On observe la plus forte croissance :
- **a.** dans les pays d'Europe Occidentale
- **b.** dans les pays hors Europe Occidentale
- **c.** dans le monde
- **d.** en Europe Orientale

chapitre 2

Avec l'autorisation du Parti Socialiste Français

▶ **Affiche du parti socialiste français, 1992**

Le marché boursier, l'Europe et l'euro

Le marché boursier...

Nous avons évoqué au chapitre précédent, le capital des Sociétés Anonymes qui est réparti en actions. Les actions sont en général détenues par les fondateurs de la société, mais lorsque celle-ci devient importante, et qu'on décide de faire appel à l'épargne publique, on peut décider de l'inscrire en Bourse. La taille de l'entreprise, sa crédibilité, son capital décideront de l'introduction sur tel ou tel marché. Les compagnies les plus prestigieuses pourront entrer au premier marché, et de ce premier marché on extraira les 40 plus significatives pour calculer l'**indice boursier** CAC 40 révélateur de la santé des marchés financiers.

A. La Bourse

C'est un marché contrôlé par le gouvernement, où l'on achète et vend des marchandises et des valeurs. Il y a donc plusieurs types de bourses, les bourses de marchandises et les bourses de valeurs.

- **Les bourses de commerce** fixent le cours des marchandises, café, céréales, sucre, métaux, etc. Citons le New York Mercantile Exchange et le LIFFE à Londres pour les matières premières industrielles, les bourses de New York et de Chicago pour les denrées alimentaires, Powernext ou New York pour l'énergie (pétrole, gaz...).
- **Les bourses de valeurs** permettent le **financement** des entreprises, des États et des collectivités par l'épargne publique et sont un lieu de placement pour les investisseurs. On y échange des valeurs mobilières, actions ou obligations. Le premier groupe mondial de places boursières est le NYSE-Euronext, fusion depuis avril 2007 du New York Stock Exchange et d'Euronext, qui englobe les bourses de Paris, Amsterdam, Bruxelles, Lisbonne et le LIFFE.

Il faut tout d'abord distinguer deux marchés : le marché réglementé, dont le fonctionnement est encadré et qui répond à des critères d'admission pour les entreprises, et les marchés non réglementés.

1. Les marchés réglementés

Eurolist

Les valeurs étaient autrefois classées en fonction de la taille et du volume d'activité des entreprises en plusieurs marchés : premier marché pour les plus importantes, second marché pour celles de taille moyenne et nouveau marché pour les titres à risque élevé. Depuis 2005, elles sont regroupées dans un seul marché, l'Eurolist.

Trois **compartiments** ont été créés, en fonction de la capitalisation des sociétés.

- **Le compartiment A** rassemble les sociétés dont la capitalisation est supérieure à un milliard d'euros, les plus grandes entreprises. On les appelle aussi *blue chips*. On y trouve par exemple Arcelor-Mittal, Carrefour, Danone, Canal+.
- **Le compartiment B** abrite les valeurs moyennes, *mid cap* (entre 150 millions d'euros et un milliard). Baccarat, le Club Méditerranée, Euro Disney en font partie.
- **Le compartiment C** accueille les petites valeurs *small cap* (capitalisation inférieure à 150 millions d'euros). Parmi elles, Bourgeois, Lafuma, Léon de Bruxelles, le musée Grévin.

L'ensemble représentant plus de 800 sociétés, auxquelles il faut ajouter une cinquantaine de valeurs étrangères. Tous ces titres doivent être réglés au comptant. Presque toutes les valeurs du compartiment A cependant peuvent être payées « à crédit ». La livraison et le paiement du titre ne se font qu'à la fin du mois boursier, 5 jours de bourse avant la fin du mois civil. Ce service s'appelle « Service de Règlement Différé » (SRD). On ne verse qu'un acompte à l'achat ce qui permet de revendre le titre à l'intérieur d'un même mois sans avoir eu à le payer entièrement.

2. Les marchés non réglementés

a. Alternext

C'est le marché des petites et moyennes entreprises. Les critères d'admission sont plus souples que pour l'Eurolist. En 2008, on y compte 130 valeurs environ. Exemples : Brossard, Poweo, Voyageurs du monde.

b. Le marché libre

Il regroupe les entreprises qui ne peuvent pas accéder aux marchés réglementés parce qu'elles sont trop jeunes ou trop petites. Aucune procédure d'admission sur ce marché. Pas d'obligation non plus pour les entreprises de diffuser des informations sur leur activité et leurs résultats. Il faut donc être très prudent sur ce marché.

3. Les autres marchés

a. Le MONEP

- Créé en 1987, c'est un marché d'**options** sur les actions et les indices boursiers. Il permet de se protéger des variations anormales ou non anticipées du cours des actions. Il permet aussi, surtout de spéculer, le principe de l'option permettant de bénéficier d'un très bon **effet de levier**. Vous achetez en effet le droit d'acheter une action ou un indice à une certaine date à un certain prix (le prix d'exercice) fixé à l'avance. Le jour de l'échéance venu, si le cours de l'action est supérieur au prix auquel vous avez le droit de l'acheter, vous exercez votre droit et achetez l'action. Si le cours est inférieur, vous renoncez à votre droit et vous ne perdez que le prix du call, le prix du droit de l'acheter donc. Un call 70 euros Accor échéance 20 juin 2008 vous permet d'acheter une action Accor jusqu'au 20 juin 2008 à 70 euros si vous le souhaitez. Bien sûr, cette option est payante, vous n'exercerez votre droit d'acheter l'action que si le prix de l'option + le prix d'exercice restent inférieurs au cours de l'action le 20 juin 2008.

Exemple : J'achète le 10 janvier, une option d'achat (un call) sur une action à échéance fin juillet. Le prix d'exercice (le droit auquel je pourrai acheter mon action fin juillet, est de 1 000 euros). Aujourd'hui, l'action vaut 980 euros. La prime (le prix de l'option) est de 100 euros. Je n'achèterai l'action fin juillet que si son nouveau cours est supérieur à 1 100 euros (si le cours fin juillet est à 1 300 euros, j'aurai gagné 200 euros) puisque j'achèterai 1 100 euros quelque chose qui vaut 1 300 (et que je peux même revendre ce jour-là à 1 300). Par contre, si l'action est tombée à 800 euros, je ne l'achète pas et je ne perds que le prix de mon option, c'est-à-dire 100 euros.

- On peut aussi acheter une option sur un indice, par exemple le CAC 40. Si vous avez acheté beaucoup de valeurs du CAC 40 en pensant qu'il va monter, et que l'indice baisse parce que toutes les sociétés vont mal, vous allez tout perdre. En prenant une option sur la baisse du CAC 40, vous achetez une sorte d'« assurance » pour vos actions. Si l'indice baisse, vous gagnez. C'est ce qu'on appelle une stratégie de couverture, mais bien sûr vous ne pourrez pas gagner sur les deux tableaux !

b. Le MATIF

Créé en 1986, c'est un marché d'instruments financiers. C'est un marché à terme, comme le LIFFE ou celui de Chicago. On y achète des contrats à terme pour se protéger des variations importantes de taux d'intérêt. Il concerne essentiellement les institutionnels (banques, compagnies d'assurance…).

c. Le marché obligataire

C'est le marché des obligations dont nous parlerons en détail un peu plus loin (voir B. Les actions, les obligations, les fonds d'états et les OPCVM).

d. Le marché monétaire

C'est le marché des capitaux à court terme. Les établissements de crédit peuvent prêter leurs surplus de trésorerie en échange du versement d'un taux d'intérêt.

B. Les actions, les obligations, les fonds d'État et les OPCVM

Voyons maintenant en détail ce qu'on entend par « action » ou « obligation ».

1. Les actions

Souvenons-nous du chapitre précédent sur les différents types de société. Lors de sa création, les actionnaires font des **apports en numéraire** (argent), **en nature** (matériel, terrains…) ou **en industrie** (leur travail par exemple) à la société. La somme totale de ces apports, c'est le capital initial de l'entreprise, et chaque actionnaire recevra, en contrepartie de son apport, un nombre d'actions en proportion. Ensuite, la société pourra faire appel

à de nouveaux actionnaires pour augmenter son capital. L'actionnaire participe donc au financement de l'entreprise, comme les fondateurs.
Les actions sont des titres de propriété. En achetant une action, vous devenez propriétaire d'une petite partie de la société. Une très petite partie, puisque dans le cas de Renault, par exemple, une action vaut 69 euros et il y a 285 millions d'actions en circulation.
Les actions distribuent un revenu chaque année, qu'on appelle **dividende**, variable chaque année. C'est une partie des bénéfices de l'année. Par exemple, l'action Club Méditerranée a distribué 5 euros par action en l'an 2000.
Vous entendrez parfois parler de **détachement de coupon**. Depuis 1984, actions et obligations sont **dématérialisées**, c'est-à-dire qu'elles ne sont plus représentées virtuellement que par une ligne informatique sur votre relevé de compte. Autrefois, ces actions étaient **matérialisées** par une feuille de papier, souvent au design très élégant, qui constituait votre titre de propriété. Sur cette grande feuille on trouvait aussi de petits coupons à découper chaque semestre ou chaque année, qu'on présentait à l'agent de change pour recevoir le dividende. Il fallait donc **détacher** physiquement ce **coupon** pour avoir droit à son argent. Aujourd'hui, votre compte est automatiquement crédité et vous n'avez plus à vous occuper de rien, mais le terme de détachement de coupon est resté. Comparez l'ancienne action Perrier avec ses coupons à détacher et la version moderne des relevés de compte du XXIe siècle…

Valeurs	Nb.	PRU* (€)	Cours (€)	Var. %	Euros	Devise achat
Laurent-Perrier	50	27,93	27,93	-0,25 %	1 396,50	1 396,50 €
Air France	200	14,53	14,53	+0,14 %	2 906,00	2 906,00 €
Peugeot 0 % 1998/2006 Index	2	2 155,63	2 155,63	-5,52 %	4 311,26	4 311,26 €
Air Liquide	200	132,70	132,70	-0,90 %	26 540,00	26 540,00 €
BNP	500	11,67	11,67	+0,52 %	5 835,00	5 835,00 €
Secteur Energie						
Telefonica SA	200	11,04	11,04	+0,91 %	2 208,00	2 208,00 €
SEARS ROEBUCK CO	50	39,54	39,54	-1,79 %	1 977,03	2 194,50 USD
Total				**-1,05 %**	**45 173,79**	

▶ **Relevé de comptes-titres**

Photo Éliane Cloose

2. Les obligations et les fonds d'État

Ce sont des **titres de créance**, c'est-à-dire des reconnaissances de dettes. Une société (ou l'État) reconnaît que vous lui avez prêté de l'argent. Elle vous remboursera cette somme à l'**échéance** de l'obligation (au minimum 5 ans mais pouvant aller jusqu'à 30 ans pour les obligations d'État), et, en plus, vous recevrez chaque année des **intérêts** fixés dès l'**émission** (la mise en vente) de l'obligation. Par exemple, certaines obligations Euro-Disney rapportent 6,75 % l'an.
Si vous observez un journal financier, vous serez surpris de voir qu'on peut acheter des obligations d'une même compagnie avec des intérêts très différents. Les taux d'intérêts des obligations ou des fonds d'État suivent en effet les taux qui varient chaque jour. Prenons l'exemple de différentes tranches de fonds d'État, les OAT (Obligations Assimilables au Trésor). Figurent ci-après leur taux (combien elles rapportent par an) et leur prix d'achat en euros :

- OAT échéance avril 2005, taux 7,50 %, prix 115
- OAT, échéance oct. 2005, taux 7,75 %, prix 118
- OAT, échéance oct 2019, taux 8,50 %, prix 135, etc.

Comme vous le constatez, vous ne paierez pas le même prix l'obligation qui vous rapporte du 8,50 % et celle qui vous rapporte du 7,50 %. Le prix de vente de l'obligation suit mathématiquement les variations du taux d'intérêt de l'argent. Plus le taux d'intérêt monte, plus le prix de vente de l'obligation descend. C'est à vous de choisir si vous préférez avoir des revenus plus importants chaque année ou au contraire payer peu cher votre obligation.

Si vous décidez de vendre vos obligations avant leur échéance, vous ne les revendrez pas au prix d'achat parce qu'on fera un calcul qui permet d'ajuster leur valeur au marché, en fonction du temps qu'il reste avant l'échéance. Si vous avez rapidement besoin de liquidités en cours de vie de l'obligation, vous pouvez perdre une partie de votre capital.

Vu du côté de l'entreprise, actions et obligations sont inscrites au bilan de la manière décrite dans le document ci-après.

ACTIF	PASSIF
Bâtiments Stocks	Fonds propres : **actions** Dettes : **Obligations**
MOYENS DE PRODUCTION	**MOYENS DE FINANCEMENT**

▶ **Bilan**

Toutes les actions et les obligations ont un **code**, c'est-à-dire un numéro qui permet de distinguer plusieurs actions d'une même société par exemple. Jusqu'en septembre 2003, ce code était délivré par un organisme appelé Sicovam. Il faut maintenant parler du code **ISIN** (International Securities Identification Numbers). Ce code permet de connaître la nationalité de chaque valeur, et il reprend l'ancien code Sicovam pour les autres chiffres.

Exemple : Air Liquide, exemple Sicovam **12007** devient ISIN **FR0000120073**

3. Les OPCVM

Ce terme désigne les **organismes de placement en valeurs mobilières.**

On y trouve :

- **Les SICAV**, Sociétés d'Investissement à capital variable. Ce sont, comme leur nom l'indique, des sociétés qui achètent de gros volumes d'actions et d'obligations très variées et les revendent par parts aux clients. Pour mieux comprendre, imaginez un gros gâteau avec plusieurs couches, une couche de chocolat, une couche de biscuit, une couche de crème, etc. La SICAV, c'est comme un gros gâteau avec une couche de Renault, une couche de Michelin, une couche de Sanofi, etc. Quand vous achetez une part de gâteau, vous achetez un peu de chocolat, un peu de biscuit et un peu de crème ; et bien c'est la même chose avec la Sicav : **une part de Sicav** vous donne droit à un peu de Renault, un peu de Michelin, un peu de Sanofi, etc. (en fonction de ce que l'on a mis au départ dans le « gâteau-Sicav »). Il est plus facile pour un non-spécialiste d'acheter une Sicav que des actions en direct parce qu'on n'a pas besoin de suivre jour après jour les variations de cours de chaque action. C'est le **gestionnaire** de la Sicav qui s'en charge : il achète ou vend les actions ou obligations qui sont à l'intérieur de la Sicav en fonction des évolutions du marché.
- **Les FCP** ou Fonds Communs de Placement, fonctionnent comme les Sicav, mais au lieu d'être actionnaire, vous êtes copropriétaire du FCP.

Sicav et FCP sont très appréciés des Français. Tous les organismes financiers, maisons de titre, banques, poste, compagnies d'assurance, courtiers en ligne, en proposent. Voici, pour être plus concret, la composition d'une Sicav BNP :

BNP actions Indice France			
% actif		% actif	
13,07 % Total Fina Elf	Énergie	3,99 % Société Générale	Finance
7,65 % France Telecom	Télécom	3,94 % AXA	Finance
6,39 % BNP Paribas	Finance	3,50 % LMVH	Biens-serv.
5,80 % L'Oréal	Consom.	3,29 % Crédit Agricole SA	Finance
5,24 % Aventis	Santé		
4,33 % Carrefour	Consom.	+ quelques autres…	

▶ **Composition d'une Sicav BNP**

L'€uro

A. L'histoire de l'€uro

Une des dates importantes de la construction de l'Europe est celle de la signature du traité de Maastricht, en 1992, à la suite duquel, notamment, la CEE, Communauté économique européenne a changé de nom pour s'appeler la CE, Communauté européenne (devenue depuis l'Union européenne). C'est aussi dans le traité de Maastricht que l'on trouve le lancement de l'Euro, monnaie unique, pour le 1er janvier 1999, et l'introduction des pièces et billets pour le 1er janvier 2002. La parité de l'euro est fixe : 1 euro = 6,55957 francs (arrondis à 6,56 F) d'avant 2002.

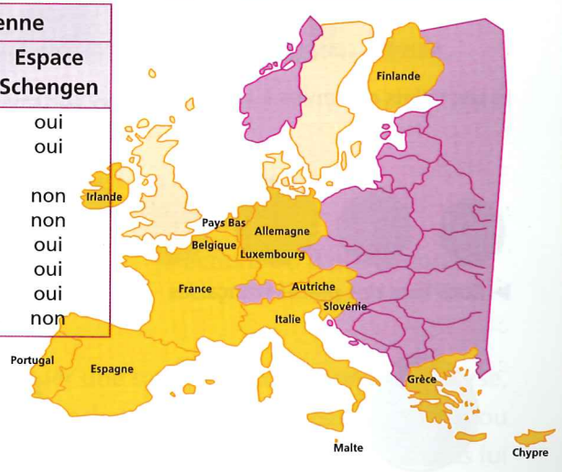
Le tableau ci-après vous présente les 16 pays de l'UE et les pays hors UE qui ont à ce jour adopté l'euro. La Grande-Bretagne, le Danemark et la Suède, qui font partie de l'UE, et la Suisse, ont conservé leur monnaie. La dernière colonne mentionne les pays de l'espace Schengen dont nous reparlerons au chapitre 8. Les pays d'outre-mer français, POM (Polynésie, Nouvelle-Calédonie...), font partie de l'Union mais conservent leur monnaie, le franc pacifique (CFP).

Attention !

Les données relatives à l'Europe évoluent rapidement. Pour devenir membre de l'Union européenne, un pays doit être une démocratie stable qui garantisse la primauté du droit et le respect des droits de l'homme ainsi que la protection des minorités. Son économie doit être organisée sur la base des principes de l'économie de marché et son administration publique doit être en mesure d'observer et de faire respecter la législation de l'Union européenne. Dans ce domaine il est indispensable que vous vous teniez informés des évolutions européennes, soit en lisant la presse française ou de votre pays, soit en allant visiter un des sites internet qui vous sont présentés dans « le coin des internautes ».

Pays de l'Union européenne			
Date d'entrée dans l'UE	Pays membres de l'Union européenne	Pays ayant adopté l'euro	Espace Schengen
1957	Allemagne	oui	oui
	Belgique	oui	oui
	France	oui	oui
	Italie	oui	oui
	Luxembourg	oui	oui
	Pays-Bas	oui	oui
1973	Danemark	non	oui
	Grande-Bretagne	non	partiellement
	Irlande	oui	partiellement
1981	Grèce	oui	oui
1986	Espagne	oui	oui
	Portugal	oui	oui
1995	Autriche	oui	oui
	Finlande	oui	oui
	Suède	non	oui
2004	Chypre	oui	non
	Estonie	non	oui
	Hongrie	non	oui
	Lettonie	non	oui
	Lituanie	non	oui
	Malte	oui	oui
	Pologne	non	oui
	Slovaquie	non	oui
	Slovénie	oui	oui
	République Tchèque	oui	oui
2007	Roumanie	non	non
	Bulgarie	non	non

Pays hors Union européenne		
Pays ou État	Pays ayant adopté l'euro	Espace Schengen
Norvège	non	oui
Islande	non	oui
Suisse non	oui	
Monténégro	oui	non
Kosovo	oui	non
Vatican	non	oui
Saint-Martin	oui	oui
Monaco	oui	oui
Andorre	oui	non



▶ **Pays ayant adopté l'euro (janvier 2008) et carte de l'espace Schengen**

B. Les pièces et les billets en euros

L'euro est divisé en 100 « cents » (prononcez comme le chiffre 100, pas à l'anglaise), ou « centimes ». Il y a 8 pièces, dont le côté « pile » est identique dans tous les pays de la zone euro. Le côté « face », lui, utilise des symboles nationaux propres à chaque pays (pour la France : Marianne, la semeuse, un arbre, pour d'autres pays un symbole ou encore l'effigie du monarque, etc.). Les pièces ont une valeur de 1 ct, 2 ct, 5 ct, 10 ct, 20 ct, 50 ct, 1 euro, 2 euros. Les billets, eux sont les mêmes dans tous les pays de la zone.

1 cent | 2 cents | 5 cents | 10 cents | 20 cents | 50 cents | 1 euro | 2 euros

▶ **Côté pile des pièces commun à tous les pays**

▶ **Les billets communs à tous les pays**

▶ **Côté face des pièces françaises**

▶ **Quelques autres pièces européennes**

Le saviez-vous ?

Comment détecter les faux euros ?

Il existe trois méthodes simples pour vous assurer que votre billet n'est pas contrefait :

D'abord, touchez le papier ; sa texture étant à base de coton, certaines zones sont en relief au recto. Ensuite, regardez-le en transparence, face à la lumière. En filigrane, apparaît une image et sa valeur, ainsi qu'une ligne sombre verticale, le fil de sécurité. Enfin, inclinez-le : sur la partie à droite au recto, on voit une bande métallisée holographique avec le symbole de l'euro et la valeur du billet, et une bande iridescente qui brille et change de couleur au verso (coupures de 5, 10 et 20 euros). Les 50, 100, 200 et 500 euros présentent, au recto à droite, une pastille métallisée holographique qui reproduit le motif architectural et la valeur du billet. Le chiffre de la valeur change de couleur et passe du violet au vert ou au marron selon l'inclinaison du billet.

Recherches personnelles

Dressez la liste de 4 ou 5 sociétés françaises que vous connaissez (Peugeot, Louis Vuitton, Air France…), et, à l'aide d'un quotidien économique ou de son site internet, recherchez des informations sur ces sociétés. Émettent-elles :

- des actions ? combien ? à quel prix ? sont-elles en hausse ou en baisse ?
- des obligations ? à quel taux, à quel prix ?

Enrichissement lexical

Recherchez, à l'aide des ouvrages conseillés dans votre bibliographie notamment, le sens des mots suivants :

- marché primaire, marché secondaire
- les cours de bourse, la cotation
- spéculation, spéculer
- hologramme
- portefeuille (d'actions ou d'obligations)

Expression orale

1. Un(e) de vos amis souhaite jouer une somme de 5 000 euros en Bourse, mais ne sait pas s'il/elle doit plutôt acheter des actions, des obligations, ou des Sicav. Vous le/la conseillez, au mieux de vos connaissances, et vous lui proposez un portefeuille.

2. Recherchez la valeur de l'euro dans votre monnaie si vous habitez dans un pays en dehors de la zone euro. Faites l'historique de cette parité sur 1 an, au moyen d'une courbe. Votre monnaie s'est-elle dépréciée, appréciée par rapport à l'euro ? Recherchez-en les causes. Discutez-en ensemble dans la classe. Si vous vivez en zone euro, faites la même chose avec le seul cours de l'euro. A-t-il monté, baissé ? Pourquoi ?

Le coin des internautes

Sur la bourse :

• www.euronext.com : le site de la Bourse de Paris. Un bon site, très détaillé, peut-être un peu technique pour les débutants…

• www.boursorama.com : un site boursier parmi d'autres. Je vous recommande de visiter la rubrique « Marché de l'Art », qui donne la cotation de nombreuses sculptures et peintures anciennes et contemporaines.

• www.lesechos.fr : c'est le site du journal *Les Échos*. Les informations économiques, les cours boursiers sont faciles d'accès. Sur la page d'accueil, choisir « finances perso », puis « guide », et enfin « bourse » : on y trouve des fiches pratiques très détaillées sur les fonds, les options, les warrants, etc. Il y a aussi un convertisseur de devises.

Sur l'Europe et l'euro :

• www.bankofcanada.ca : un formidable convertisseur de devises avec un historique des 10 dernières années. À combien équivalaient 10 000 yens en euros le 15 mars 2001 ? Pour le savoir, de la page d'accueil allez sur la rubrique « taux et statistiques », puis « taux de change » et enfin « Convertisseur de devises - recherche 10 dernières années ».

• www.europa.eu : rédigé dans toutes les langues européennes (mais c'est bien sûr celle en français que vous consulterez !), il vous présentera les institutions européennes, ainsi que tous les textes officiels (pour une recherche approfondie sur le sujet). Agriculture, concurrence, consommation et autres thèmes sont regroupés dans la partie intitulée « activités ».

• www.legifrance.gouv.fr : ce site a pour vocation de diffuser le droit français, mais on y trouve aussi les traités internationaux et le droit communautaire. Vous visiterez la rubrique « Union européenne » et « États Membres de l'UE » pour en savoir plus sur le sujet.

• www.euro.ecb.int : conçu par la Banque Centrale Européenne et les banques centrales de la zone euro. Informations générales, billets et pièces, avec la présentation des faces nationales des pays.

Avez-vous bien compris ?

1. Ces ..... Renault, échéance 2007, rapportent 8 % d'intérêt par an.
- **a.** Sicav
- **b.** actions
- **c.** obligations
- **d.** Fonds communs de placement

2. Vous pensez que le cours du cacao va fortement monter dans les prochains mois. Vous prenez :
- **a.** une Sicav
- **b.** une action
- **c.** une obligation
- **d.** un contrat à terme

3. À Tahiti, en 2003, la monnaie officielle est :
- **a.** l'euro
- **b.** le dollar tahitien
- **c.** le franc pacifique
- **d.** le franc français

4. Le Nikkei, c'est :
- **a.** une bourse
- **b.** un indice
- **c.** une action
- **d.** un contrat

5. Cette année, Carrefour a distribué ..... de 0,75 euro par action.
- **a.** un dividende
- **b.** un intérêt
- **c.** un intéressement
- **d.** une prime

6. 1 euro, c'est :
- **a.** 5,65 francs
- **b.** 6,56 francs
- **c.** 7,56 francs
- **d.** 5,76 francs

7. Dans les pays ayant adopté l'euro, d'un pays à l'autre :
- **a.** les pièces sont différentes, mais les billets identiques
- **b.** les billets sont différents, mais les pièces identiques
- **c.** les billets et les pièces sont différents
- **d.** les billets et les pièces sont identiques

Entraînement aux examens de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris

Voici une nouvelle série de questions portant sur la partie Connaissance du Monde de l'Entreprise. Ces questions font appel à vos connaissances générales, les réponses ne sont pas nécessairement dans les deux chapitres que vous venez d'étudier…

1. Quelle banque est en charge de la politique monétaire de l'euro ?

a. l'ECB
b. La BCE
c. l'OCDE
d. la DCE

2. Les ..... français ne sont pas satisfaits de la nouvelle loi de finances.

a. taxpayeurs
b. actionnaires
c. contribuables
d. imposteurs

3. Les grèves des PTT perturbent gravement :

a. l'accompagnement du courrier
b. le transport du courrier
c. l'acheminement du courrier
d. le transfert du courrier

4. Notre société n'a pas besoin d'emprunter aux banques ni de faire appel à l'épargne. Nous sommes :

a. autofinancés
b. autosatisfaits
c. autonomes
d. autonomistes

5-6. Le statut (5) ..... des associés, est, dans l'entreprise individuelle et dans la société en nom collectif, un statut (6) .....

a. juridique
b. judiciaire
c. législatif
d. civil
e. commercial
f. commerçant
g. légal
h. différent

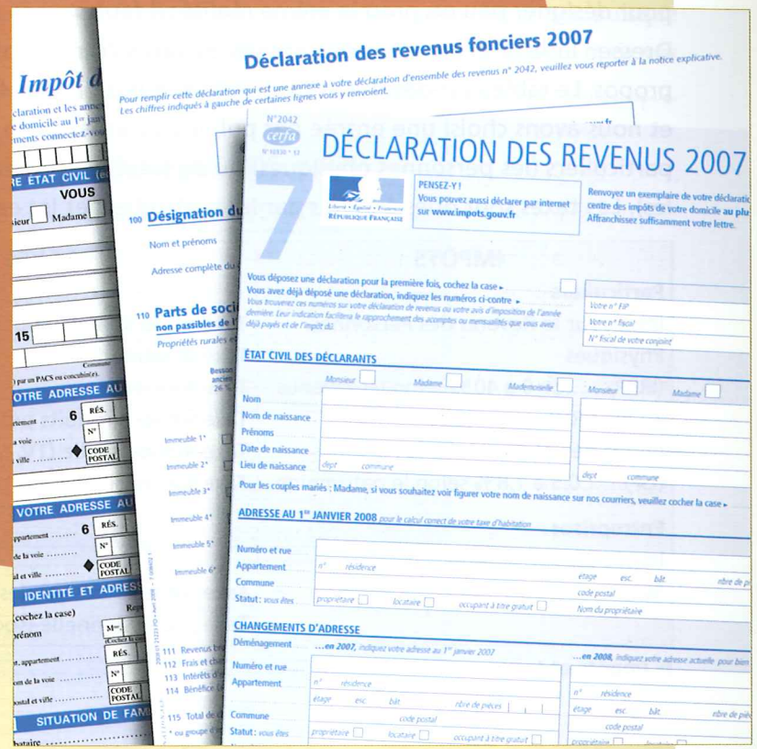
7. Vous avez mis votre lettre dans une enveloppe. Il vous faut maintenant :

a. l'afficher
b. l'affréter
c. l'affranchir
d. l'infranchir

8. « Nous allons approuver les comptes de l'exercice ..... au 31 décembre 2003 ».

a. clôturé
b. fini
c. fermé
d. terminé

chapitre 3



Impôts et taxes

L'impôt, comme Dieu, est présent partout mais n'est visible nulle part ; il vous accompagne dans tous les moments de votre vie, quand vous touchez votre salaire, achetez un appartement, louez une voiture, déjeunez au restaurant, se présentant à vous soit sous sa forme directe, soit indirectement. Lorsqu'il vous touche **directement**, c'est un **impôt**, par exemple l'impôt sur vos revenus, lorsqu'il vous touche **indirectement**, c'est-à-dire qu'il s'applique sur quelque chose que vous achetez, c'est une **taxe**, par exemple la Taxe sur la Valeur Ajoutée. Impôts, taxes, deux mots différents pour désigner peu ou prou la même réalité : il faut payer !

Dresser la liste exhaustive des impôts et taxes français n'est pas notre propos. Le tableau ci-dessous vous présente ceux qu'il vous faut connaître, et nous avons choisi une entrée par public concerné, selon qu'il s'agit de particuliers (les personnes physiques) ou de sociétés (les personnes morales). Les taxes sont dues à la fois par les particuliers et les entreprises.

IMPÔTS	TAXES
Particuliers	
Impôt sur le Revenu des Personnes Physiques (IRPP).....de 0 à 40 % selon les revenus + CSG-CRDS.....10 %	Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) Taxe d'habitation Taxe foncière Taxe sur les produits pétroliers Taxe audiovisuelle (TV, radio) Taxe sur les alcools, les tabacs
Impôt de Solidarité sur la Fortune (ISF).....0,5 à 1,8 % selon le patrimoine	
Entreprises	
Impôt sur les Sociétés %	Taxe sur les automobiles (sociétés) Taxe professionnelle (sociétés)

▶ **Impôts et taxes**

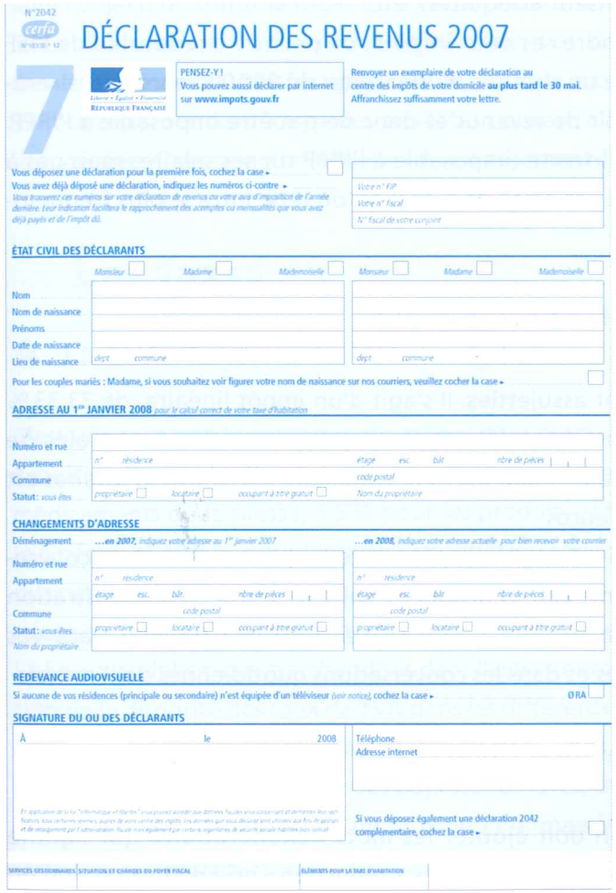
Les impôts

A. L'Impôt sur le Revenu des Personnes Physiques (IRPP)

Il est dû par les **contribuables** qui perçoivent un revenu, c'est-à-dire de l'argent, par leur salaire, leur retraite, leurs revenus fonciers, leurs revenus d'actions ou d'obligations, etc. On calcule cet impôt à partir de leur déclaration de revenus, qu'ils font chaque année, en mai, par courrier ou via Internet. L'impôt n'est pas, comme c'est le cas dans beaucoup d'autres pays, prélevé directement du salaire (ce procédé qui consiste à payer les impôts avant de verser les salaires s'appelle **prélèvement à la source**).

Attention !

Vous entendrez souvent, en France, parler de la « déclaration d'impôt ». Le terme, bien que souvent employé, est sémantiquement incorrect, puisque ce que vous déclarez sur ce document, ce ne sont pas vos « impôts » mais vos « revenus ». Il faut donc parler de déclaration de revenus.



N°2042

cerfa

DÉCLARATION DES REVENUS 2007

7

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PENSEZ-Y !
Vous pouvez aussi déclarer par internet sur **www.impots.gouv.fr**

Renvoyez un exemplaire de votre déclaration au centre des impôts de votre domicile **au plus tard le 30 mai.** Affranchissez suffisamment votre lettre.

Vous déposez une déclaration pour la première fois, cochez la case ▸
Vous avez déjà déposé une déclaration, indiquez les numéros ci-contre ▸
Vous trouverez ces numéros sur votre déclaration de revenus ou votre avis d'imposition de l'année dernière. Leur indication facilitera le rapprochement des acomptes ou mensualités que vous avez déjà payés et de l'impôt dû.

Votre n° FIP
Votre n° fiscal
N° fiscal de votre conjoint

ÉTAT CIVIL DES DÉCLARANTS

Monsieur ☐ Madame ☐ Mademoiselle ☐ Monsieur ☐ Madame ☐ Mademoiselle ☐

Nom
Nom de naissance
Prénoms
Date de naissance
Lieu de naissance (dépt commune)

Pour les couples mariés : Madame, si vous souhaitez voir figurer votre nom de naissance sur nos courriers, veuillez cocher la case ▸ ☐

ADRESSE AU 1er JANVIER 2008 *pour le calcul correct de votre taxe d'habitation*

Numéro et rue
Appartement (n° résidence étage esc. bât. nbre de pièces)
Commune (code postal)
Statut : vous êtes (propriétaire ☐ locataire ☐ occupant à titre gratuit ☐ Nom du propriétaire)

CHANGEMENTS D'ADRESSE

Déménagement — *...en 2007, indiquez votre adresse au 1er janvier 2007* — *...en 2008, indiquez votre adresse actuelle pour bien recevoir votre courrier*

Numéro et rue
Appartement (n° résidence étage esc. bât. nbre de pièces)
Commune (code postal)
Statut : vous êtes (propriétaire ☐ locataire ☐ occupant à titre gratuit ☐)
Nom du propriétaire

REDEVANCE AUDIOVISUELLE

Si aucune de vos résidences (principale ou secondaire) n'est équipée d'un téléviseur *(voir notice)*, cochez la case ▸ ☐ ORA

SIGNATURE DU OU DES DÉCLARANTS

A le 2008

Téléphone
Adresse internet

En application de la loi "Informatique et libertés", vous pouvez accéder aux données fiscales vous concernant et demander leur rectification, vous les faire communiquer, auprès de votre centre des impôts. Ces données sont utilisées aux fins de gestion et de recouvrement par l'administration fiscale. Elles peuvent également par certains organismes de sécurité sociale habilités (loi contrat...

Si vous déposez également une déclaration 2042 complémentaire, cochez la case ▸ ☐

SERVICES DES PERSONNES | SITUATION ET CHARGES DU FOYER FISCAL | ÉLÉMENTS POUR LA TAXE D'HABITATION

▶ **Formulaire n° 2042 du centre des impôts : Déclaration des revenus**

Cet impôt est proportionnel au montant du salaire : plus on gagne, plus le taux est élevé, allant de 0 à 40 %, pour les contribuables qui ont les revenus les plus élevés. S'ajoutent à cela la **Contribution au Remboursement de la Dette Sociale** (CRDS), et la Contribution Sociale Généralisée (CSG), totalisant 10 %.

B. L'Impôt de Solidarité sur la Fortune (ISF)

Il est dû chaque année par les personnes qui ont un patrimoine de plus de 770 000 euros. Le patrimoine, c'est la valeur de tout ce qu'on possède : appartement, maison, voiture, compte en banque, livret de caisse d'épargne, meubles (sauf antiquités), etc.
Il ne faut pas confondre ces deux impôts : on peut être redevable de l'ISF parce qu'on possède un château d'une valeur de 900 000 euros par exemple, mais ne pas avoir de revenus et donc ne pas être imposable à l'IRPP. Bien sûr, c'est le cas inverse (imposable à l'IRPP sur ses salaires mais pas à l'ISF parce qu'on n'a pas assez de biens) qu'on rencontre le plus fréquemment…

C. L'Impôt sur les Sociétés (IS)

Les entreprises y sont **assujetties**. Il s'agit d'un impôt linéaire, de 33,33 % pour les sociétés dont le chiffre d'affaires hors taxes était au moins de 7 630 000 euros. Un taux réduit de 15 % s'applique si le chiffre d'affaires est inférieur à 7 630 000 euros.
L'administration qui calcule les impôts et celle qui en assure le recouvrement (la perception) sont regroupées sous le terme d'administration fiscale. Le « fisc » est un mot que vous rencontrerez souvent dans vos lectures économiques et dans les conversations quotidiennes des Français.

D. Les exonérations diverses et les contrôles

À ce vocabulaire, on doit ajouter les mots « **exonération** » qui signifie « **dispensé de taxes** », « **dégrèvement** », « **réduction** » ou « **déduction** » qu'on

emploie lorsque l'administration fiscale (des impôts) vous accorde un avantage particulier (les jeunes agriculteurs par exemple ont droit à un dégrèvement de 50 % de leur taxe foncière pendant 5 ans ; l'État souhaite ainsi limiter l'exode vers les villes en encourageant les jeunes fermiers à rester dans des régions rurales).
Plus de la moitié des déclarations de revenus sont préremplies par l'administration fiscale à qui les employeurs ont communiqué les salaires versés. Dans les cas les plus simples, s'il n'y a pas de modification, on peut simplement valider sa déclaration par téléphone sans avoir à retourner le document au service des impôts. Si des revenus supplémentaires doivent être ajoutés, attention à ne pas les oublier, car vous pouvez à tout moment faire l'objet d'un **contrôle fiscal**, et, si elle se rend compte que vous avez dissimulé des revenus, l'administration vérifiera vos déclarations des trois dernières années et vous fera payer les impôts que vous devez + des intérêts de retard (0,75 % par mois) + des pénalités pouvant aller jusqu'à 80 % de la somme due. C'est ce qu'on appelle un **redressement fiscal**.

Les taxes

A. La TVA, Taxe sur la Valeur Ajoutée

C'est une taxe que le consommateur final d'un produit ou d'un service doit acquitter. Il y a actuellement 3 taux de TVA en France : 2,1 % pour certains médicaments ou la presse, 5,5 % pour les produits alimentaires de base ou le cinéma, et 19,6 % pour les autres produits ou services. La raison de cette distinction se veut sociale : on taxe plus légèrement les produits de première nécessité pour ne pas pénaliser les consommateurs modestes.
La libre circulation des marchandises dans l'Union européenne pose la question de la disparité des taux de TVA dans les différents pays membres. Voici, pour information, la situation au 1er janvier 2008. Vous remarquerez, notamment, la situation particulière des pays scandinaves, et particulièrement du Danemark, qui n'applique qu'un taux de TVA, mais largement supérieur à celui des autres pays.

États Membres	Taux super réduit	Taux réduit	Taux normal
Allemagne	-	7	19
Autriche	-	10	20
Belgique	-	6	21
Bulgarie	-	-	20
Danemark	-	-	25
Espagne	4	7	16
Finlande	-	8/17	22
France	2,1	5,5	19,6
Grèce	4,5	9	19
Hongrie	-	5/15	20
Irlande	4,4	13,5	21
Italie	4	10	20
Lettonie	-	9	18
Luxembourg	3	6	15
Pays-Bas	-	6	19
Portugal	-	5/12	21
Royaume Uni	-	5	17,5
Suède	-	6/12	25
Chypre	-	5	15
Estonie	-	5	18
Hongrie	-	5/15	25
Lettonie	-	5	18
Lituanie	-	5/9	18
Malte	-	5	18
Pologne	3	7	22
République slovaque	-	-	19
République tchèque	-	9	19
Roumanie	-	9	19
Slovénie	-	8,5	20

▶ **Les taux de TVA en vigueur au 1er janvier 2008 dans les 27 États membres.**
Source : DG Fiscalité et Union Douanière de la CE

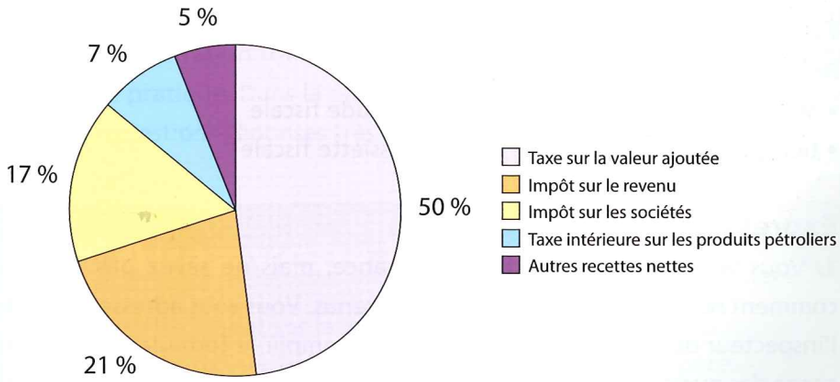
B. La Taxe Intérieure sur les Produits Pétroliers (TIPP)

Elle touche les carburants (elle représente 60 % du prix de l'essence), et il faut ajouter à la liste les taxes sur les tabacs, les alcools, les **impôts locaux**, c'est-à-dire la **taxe d'habitation** que paient les habitants d'un logement, et

la **taxe foncière** que paient les propriétaires (si vous habitez une maison dont vous êtes propriétaire il vous faudra payer les deux taxes). La taxe sur les automobiles (communément appelée « vignette ») n'est plus due par les particuliers depuis 2000, mais les sociétés continuent à la régler au-delà du 3e véhicule.

C. Les redevances

Elles entrent aussi dans la catégorie des prélèvements obligatoires mais ne sont pas exactement des impôts dans la mesure où elles donnent droit à des contreparties (par exemple utiliser un service public dans le cas de la redevance télévision, désormais incluse automatiquement dans la taxe d'habitation).
Afin d'avoir une idée plus précise des volumes que chacun de ces impôts et taxes peut représenter dans le budget total de l'État, voici le détail de ce qu'ils ont respectivement rapporté en 2007. Vous remarquerez que la source de revenus la plus importante pour l'État n'est pas l'impôt sur le revenu comme on pourrait s'y attendre, mais… la TVA.



▶ **La répartition des recettes fiscales de l'État pour 2007**
Source : ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

Le saviez-vous ?

Les impôts vous semblent peut-être d'apparition récente, mais on pense qu'ils sont apparus pour la première fois, en Égypte et en Mésopotamie… au IV^e siècle avant Jésus-Christ ! Et à partir du Moyen Âge, ils prendront des proportions énormes, en France mais aussi dans toute l'Europe. Les guerres qu'il faut financer, les grands travaux, constructions de châteaux, mais aussi la corruption ; tout cela nécessite de l'argent, alors on impose tout ce que l'on peut. Voici quelques exemples de taxes auxquelles nos ancêtres ont dû se soumettre :

- une taxe sur le mariage (France, Moyen Âge),
- une taxe sur les bottes (Prusse, XVIII^e siècle),
- une taxe sur les veuves remariées trop tôt (Espagne, XIV^e siècle)
- et une taxe sur les barbes en Russie au XVIII^e siècle !

Recherche personnelle

Faites la liste des impôts payés par les particuliers dans votre pays. Est-ce que ce sont les mêmes que les impôts en France ? Comparez les taux respectifs.

Enrichissement lexical

Recherchez le sens des mots suivants :

- abattement, dégrèvement
- fraude fiscale
- tiers provisionnel
- assiette fiscale

Expression orale

1. Vous venez de vous installer en France, mais ne savez pas encore comment rédiger votre déclaration de revenus. Vous vous adressez donc à l'inspecteur des impôts, qui va vous aider à remplir le formulaire. Vous lui posez des questions sur les rubriques à remplir (par exemple, qu'est-ce que l'état civil, les rentes, etc.) et il vous répond. La classe aura imaginé un personnage imaginaire, ses revenus, le nombre de personnes qui composent sa famille, etc. Vous pouvez utiliser un formulaire de déclaration comme celui de la page 43 que vous pouvez télécharger sur le site www.impots.gouv.fr.

2. Discussion de groupe : paie-t-on trop d'impôts dans votre pays ? Comment sont-ils utilisés par les pouvoirs publics ? Pensez-vous qu'une réforme fiscale est nécessaire ? Justifiez votre point de vue.

Le coin des internautes

Pour en savoir plus ou vous tenir informés, voici quelques adresses utiles :

- www.impots.gouv.fr : le site officiel des impôts. Tout y est : la page d'accueil vous présente quatre rubriques dont deux qui vous intéressent particulièrement, celle des particuliers, où on trouve le détail des impôts et taxes qui ont été évoqués dans ce cours, et celle des professionnels, où sont référencés la TVA, la taxe professionnelle, l'impôt sur les sociétés, entre autres. Un conseil : rendez-vous d'abord sur la page « plan du site ». Vous pourrez aussi télécharger tous les imprimés de déclaration, en format pdf généralement.
- www.minefe.gouv.fr : le site du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi. Très détaillé, par thèmes (vie des entreprises, tourisme, protection du consommateur, emploi…), et présentant l'actualité en page d'accueil.
- www.service-public.fr : à inscrire impérativement sur votre liste de favoris ! Simple, clair, on y trouve tout ce qui est nécessaire dans les rapports avec l'administration française. Le lien idéal pour passer de la théorie du cours à la pratique. Dans la partie « impôts, taxes et douanes » figure une série de questions-réponses très utile.

Avez-vous bien compris ?

1. IRPP signifie : Impôt sur le Revenu .....

a. des Personnes Particulières **c.** des Particuliers Prospères
b. des Personnes Physiques **d.** des Petits Porteurs

2. Vous possédez une villa sur la Côte d'Azur d'une valeur de 600 000 euros, et vous ne percevez ni loyers, ni salaires, ni rentes. Vous devez vous acquitter de :

.../...

a. l'ISF
c. de l'ISF et de l'IRPP
b. de l'IRPP
d. ni de l'un ni de l'autre

3. Vous paierez moins d'impôts si vous parvenez à réduire votre :
a. pression fiscale
c. revenu fiscal
b. fourchette fiscale
d. assiette fiscale

4. La ..... de TVA est une importante source de revenus pour l'État
a. récupération
c. collecte
b. vente
d. retenue

5. Vous êtes propriétaire à Clermont-Ferrand d'un appartement dans lequel vous habitez. Vous devez régler :
a. la taxe foncière
c. la taxe foncière et d'habitation
b. la taxe d'habitation
d. ni l'une ni l'autre

6-7. J'ai dissimulé, sur ma déclaration de revenus, des loyers perçus d'un appartement que je possède en province. Si je fais l'objet d'(6) ....., je risque de devoir payer des (7) ..... de retard.
a. une vérification
e amendes
b. un mandat
f. contraventions
c. une interpellation
g. intérêts
d. un constat
h. frais

8. Vous achetez une voiture neuve pour votre usage personnel. Vous devez payer :
a. la vignette
c. la taxe sur les automobiles
b. la TVA
d. la taxe de consommation

Entraînement aux examens de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris

Voici une nouvelle série de questions portant sur la partie Connaissance du Monde de l'Entreprise, accompagnée d'un exercice de compréhension globale de document.

Conseils pour ce type d'épreuve

Questions 1 à 8 : lorsque c'est un nom qu'il vous faut trouver, aidez-vous du contexte. Regardez s'il n'est pas par exemple, accompagné d'un adjectif accordé au féminin ou au pluriel (vous saurez alors qu'on vous demande de trouver un mot féminin ou pluriel) ; l'accord du verbe de la phrase peut aussi être un précieux indicateur. L'idéal étant, bien sûr, de choisir le mot parce qu'on le connaît !

Questions 9 à 13 : il faut être très vigilants quant à la cohérence du texte. Celui-ci est à aborder dans sa globalité. Parmi les items qui vous sont proposés, plusieurs peuvent être grammaticalement corrects, mais un seul conviendra quant au sens, notamment lorsqu'il s'agit d'articulateurs du discours (en effet, en fait, cependant, etc.).

1. L'assemblée générale des ..... se tiendra le 15 juin prochain.
a. fonctionnaires
c. sociétaires
b. actionnaires
d. associés

2. Lorsque vous écrivez la somme sur un chèque, il ne faut laisser aucun espace afin d'éviter :
a. les falsifications
c. les oppositions
b. les contrefaçons
d. les imitations

3. Vous avez acheté des marchandises et reçu une traite. Vous êtes :
a. l'aval
c. le tiré
b. le tireur
d. le créancier

4. Pour recruter un nouvel employé, vous faites paraître dans la presse :
a. une demande d'emploi
c. une recherche d'emploi
b. une annonce publicitaire
d. une offre d'emploi

5. Vous possédez des obligations. Vous percevez :
a. des dividendes
c. des intérêts
b. des loyers
d. des rentes

6. Un magasinier travaille :

a. dans un grand magasin
b. pour un magazine
c. dans un entrepôt
d. dans un atelier

7. L'impôt sur le Revenu se paie en trois fois. En février, on doit régler le premier :

a. tiers prévisionnel
b. tiers payant
c. tiers provisionnel
d. tiers provisoire

8. Nice, Marseille, Rennes, Lyon, Lille, sont ..... par le TGV.

a. dessertes
b. desservies
c. alimentées
d. approvisionnées

Questions 9 à 13

Dans la lettre suivante, 5 mots, que vous devrez retrouver parmi ceux proposés de A à L, ont été supprimés. Inscrivez la lettre correspondante.

Chère Mademoiselle,
Nous avons bien (9)..... votre (10)..... au poste d'assistante de direction dans notre entreprise et nous vous en remercions.

(11)....., malgré l'intérêt qu'elle présente, il nous est impossible d'y donner suite. Le poste auquel vous postuliez est en effet désormais pourvu.

Nous (12)..... que vous trouverez rapidement un poste à la mesure de vos compétences et vous prions d'agréer, Mademoiselle, l'assurance de nos (13)..... distinguées.

Patrick Laurent,
Directeur des ressources humaines

A. accusé réception
B. reçu
C. demande
D. candidature
E. proposition
F. en effet
G. cependant
H. c'est pourquoi
I. souhaitons
J. espérons
K. sentiments
L. salutations

chapitre 4

La vie dans l'entreprise

Entrer dans l'entreprise

Jeunes diplômés, femmes au foyer désirant reprendre une activité professionnelle les enfants devenus grands, cadres souhaitant changer de société, tous sont confrontés au problème de la recherche d'emploi. Examinons donc quelques moyens de trouver l'emploi rêvé…

A. La recherche d'emploi

1. Répondre à une offre d'emploi, ou passer soi-même une annonce

Les grandes entreprises font souvent appel à la rubrique «emploi» des grands quotidiens, comme *Le Figaro*, ou des magazines d'information, comme *Le Point* ou *L'Express*. Une autre source, peut-être plus pointue, ce sont les revues spécialisées (bâtiment, industrie, médecine, publicité): on y trouve des postes destinés à des spécialistes, sur la France ou l'étranger. Il est généralement demandé d'adresser une **lettre manuscrite** (certaines entreprises font appel à la graphologie, l'étude du caractère par l'écriture), un **curriculum vitae** (CV) dactylographié, et quelquefois vos **prétentions** (le salaire auquel vous prétendez, en d'autres termes, combien vous voulez gagner).

2. S'adresser aux organismes officiels

Lorsqu'on est au chômage, on peut s'inscrire à l'ANPE, l'Agence Nationale pour l'Emploi (ou l'APEC pour les cadres) pour toucher ses indemnités. L'ANPE, outre les postes à pourvoir qu'elle propose sur toute la France et l'outre-mer, propose des **stages de formation**, et assiste les candidats dans leurs recherches (conseils sur la sélection des entreprises, la rédaction de CV, l'entretien d'embauche).

3. Adresser une candidature spontanée

Vous souhaitez depuis toujours travailler dans une grande entreprise, mais n'avez pas trouvé d'offre d'emploi correspondant à vos compétences? Adressez spontanément un courrier accompagné de votre curriculum vitae pour poser votre candidature.

4. Faire appel à ses relations personnelles

Nombre de recrutements se font grâce à un membre de la famille ou un ami qui travaille dans l'entreprise. Les associations d'anciens élèves de grandes écoles sont aussi une aide à l'insertion des jeunes diplômés dans le monde du travail.

5. Utiliser le réseau Internet

Les sites des grandes entreprises ont un espace dédié avec un formulaire standard à remplir, qui sera suivi de tests si le profil du candidat est retenu; on peut aussi leur adresser des candidatures par **courrier électronique**.

B. L'entretien

Les candidats retenus par l'entreprise au vu des CV sont ensuite convoqués à un (ou plusieurs) **entretien d'embauche**, qui servira à affiner la sélection pour ne retenir, au final, qu'une candidature. Lorsque la conjoncture économique est particulièrement mauvaise, il arrive qu'une entreprise reçoive plusieurs centaines de candidatures pour un poste. Selon la nature de la fonction proposée, les candidats passeront des tests d'aptitude, des évaluations de Quotient Intellectuel (QI), des tests psychomoteurs, des simulations de situations professionnelles, etc. Une fois ces épreuves réussies, suit un (ou plusieurs) entretien avec les responsables de l'entreprise, au cours duquel il faut convaincre l'interlocuteur des avantages qu'il tirerait de la venue du candidat dans la société. Il est important, à ce stade, de considérer l'entreprise comme un partenaire: ne subissez pas l'entretien, ce n'est pas un interrogatoire, soyez actif, posez à votre tour des questions. Documentez-vous sur la société, sa structure, ses produits ou services. Votre curiosité sera pour l'employeur un gage de votre motivation.

C. Le contrat de travail

Votre embauche pourra se faire sous plusieurs formes: soit vous intégrez définitivement l'entreprise, et vous signez alors un **Contrat à Durée Indéterminée**, ou CDI, soit vous êtes embauché pour une durée de quelques

mois, et on vous remettra alors un **Contrat à Durée Déterminée**, ou CDD, stipulant vos dates de début et de fin d'activité. Enfin, si vous appartenez à une agence d'intérim, type Manpower, vous signerez aussi un contrat à durée déterminée, mais qu'on appelle CTT, **Contrat de Travail Temporaire** ; vous signerez ce contrat avec votre agence d'interim qui vous enverra travailler dans une entreprise en mission. Vous ne signez rien directement avec l'entreprise dans laquelle vous allez travailler. Depuis 2005, les agences d'intérim peuvent aussi présenter du personnel aux entreprises pour des Contrats à Durée Indéterminée, comme le font actuellement les chasseurs de tête (*head hunters* en anglais).

Juridiquement, le droit commun du contrat de travail, c'est le CDI. L'employeur ne peut avoir recours aux CDD ou aux CTT qu'à titre exceptionnel, et pour **pourvoir** des emplois non durables. Un CDD ou un CTT peut être renouvelé une fois, avec une durée totale limitée à 24 mois.

CDD et CTT sont ce qu'on appelle des contrats d'exception, auxquels il convient d'ajouter toute une série d'autres contrats précaires comme le Contrat Initiative Emploi, les contrats jeunes (d'apprentissage, de qualification, d'adaptation, d'orientation, emploi jeune, d'insertion dans la vie sociale, etc.), ou encore le contrat emploi solidarité. Tous sont détaillés dans le site Infotravail (cf. le coin des internautes).

Sur le contrat de travail, qui peut être matérialisé par une simple lettre d'embauche, doivent figurer notamment :

- l'activité du salarié,
- sa rémunération, ou salaire,
- le lien de subordination, qui le place sous l'autorité de l'employeur.

Travailler dans l'entreprise

A. Le salaire

Il fait généralement l'objet d'un virement bancaire ou postal, et s'accompagne d'un bulletin de salaire ou l'on trouve les différents prélèvements effectués par l'entreprise. Soit, dans le cas le plus simple :

	Salaire brut mensuel
+	indemnités diverses *(repas, transport, etc.)*
+	prime d'ancienneté
+	autres primes *(insalubrité pour métiers dits « sales », de risque, etc.)*
+	primes ponctuelles *(vacances, etc.)*
–	cotisations *(Assurance-maladie, retraite, chômage, etc.)*
=	Salaire net mensuel

S'ajoute souvent, aux douze salaires versés annuellement, un treizième mois, versé en une fois au mois de décembre sous forme de prime, mais certaines conventions collectives peuvent être plus généreuses, accordant un 14e ou un 15e mois à leurs salariés. Les salaires mensuels devenant ainsi difficilement comparables, on s'accorde à parler, lors des négociations notamment, en salaires annuels, qui intègrent les différentes primes. Ajoutons enfin que les professions libérales perçoivent des **honoraires**, les officiers ministériels des **émoluments**, les artistes de cinéma des **cachets** et les employés de maison des **gages**.

B. La durée légale du travail

1. Les congés

Ils sont fixés par la loi au minimum à 30 jours ouvrables par an, ce qui correspond à 5 semaines de congés payés. Cependant, selon les conventions collectives, les accords passés entre salariés et employeurs sur les conditions d'emploi et de travail et les garanties sociales des salariés, peuvent être plus favorables accordant des jours supplémentaires de congés.

2. Les RTT

Il convient, dans certains cas, d'ajouter aux congés payés les jours supplémentaires qu'il est possible de prendre dans le cadre de la nouvelle loi sur les 35 heures. Les salariés, qui ne peuvent pas assurer toutes leurs tâches en 35 heures, et qui continuent en conséquence à travailler 39 heures par semaine, ont 4 heures par semaine, soit deux jours par mois à récupérer en journées supplémentaires de congés payés. Soit environ 20 jours de vacances à ajouter aux 5 semaines du paragraphe précédent. Pour savoir si, dans la pratique, tous les cadres bénéficient de ces avantages, voyez l'article sur la RTT **(Réduction du Temps de Travail)**, en encadré.

35 heures – RTT : l'empire de l'inégalité

La majorité des salariés bénéficient de 8 à 12 jours de RTT

« Combien de jours de RTT par an vous ont été attribués… ? »		
8 jours	9,3 %	
9 jours	5,7 %	
10 jours	16,2 %	**55,5 %**
11 jours	8,8 %	
12 jours	15,5 %	
13 à 15 jours	12,5 %	
16 à 19 jours	10,1 %	**44,5 %**
20 jours ou plus	21,9 %	

Sur 1491 réponses. Source : Benchmark Group-Emploicenter.com

9,3 % des personnes interrogées déclarent avoir 8 jours de RTT par an.

70 % des participants à notre enquête se sont vu attribuer des jours de vacances supplémentaires sous forme des fameuses RTT (réduction du temps de travail) dans le cadre du passage de leur entreprise aux 35 heures. Le principe des RTT permet de répartir une fraction de la réduction du temps de travail sur l'année et d'attribuer au salarié des jours de congés correspondant.

Certains accords ont été particulièrement généreux dans l'octroi des fameuses RTT : une personne interrogée sur cinq déclare disposer ainsi de 20 jours de RTT par an. Les jours de congés supplémentaires étant l'avantage numéro 1 du passage aux 35 heures selon les salariés, cette nouvelle disparité introduit une inégalité sensible entre les salariés dont les entreprises devront sans doute tenir compte sur le marché du travail.

Un nouveau phénomène : les congés impossibles à prendre

Pour les RTT qui vous ont été attribués, envisagez-vous de les prendre ?			
	Cadres	Cadre avec fonctions managériales	Non-cadres
Tous	65,2 %	57,8 %	59,4 %
Une partie seulement	9,6 %	11,6 %	5,9 %
Pas le temps de les prendre du tout !	14,8 %	19,7 %	8,7 %
Ne se prononce pas	10,5 %	10,9 %	25,9 %

Source : Benchmark Group-Emploicenter.com

65,2 % des cadres interrogés comptent prendre l'intégralité des jours de RTT qui leur ont été attribués. 57,8 % des cadres occupant des fonctions managériales (d'encadrement) comptent faire de même.

L'attribution de jours de congés supplémentaires qui se rajoutent aux cinq semaines légales n'est pas un cadeau pour tout le monde : près d'un cadre sur cinq disposant de responsabilités de management et d'encadrement déclare qu'il ne pourra prendre aucune de ces RTT pourtant attribuées par son employeur. Sur l'ensemble des répondants identifiés comme cadres, ils sont 14,8 % dans cette situation contre 8,7 % chez les salariés non-cadres. Une situation inattendue – mais qui peut s'estomper dans le temps – et une frustration potentielle que les directions devront aussi apprendre à gérer.

[Fabien Claire, Emploicenter]

3. Les autres congés

Il faut distinguer :

- Les congés rémunérés, par l'employeur ou la Sécurité Sociale : **congé maternité** (16 semaines), et, depuis décembre 2001, **congé de paternité** accordant 11 jours de congés supplémentaires au père à la naissance de l'enfant (11 jours qui s'ajoutent aux trois jours déjà accordés pour la naissance), **les congés pour événements familiaux** (naissance, décès, etc.),
- et les congés non rémunérés, tels le **congé sabbatique** (1 an de congé sans solde pour poursuivre un projet personnel), le **congé parental d'éducation** (pour élever ses enfants en bas âge durant une ou plusieurs années sans abandonner sa carrière), le **congé pour création d'entreprise**, etc. Tous ces jours de congés, qui s'ajoutent aux cinq semaines de congés payés, placent la France en 51e position dans le tableau ci-dessous.

1. Hongkong	2398	8. Thaïlande	2184	15. Nouv. Zélande	2022
2. Inde	2347	9. Indonésie	2175	16. Hongrie	2012
3. Taïwan	2327	10. Jordanie	2161	17. Roumanie	1994
4. Philippines	2301	11. Turquie	2154	18. Vénézuéla	1989
5. Mexique	2281	12. Malaisie	2152	19. Colombie	1987
6. Corée du Sud	2270	13. Singapour	2050	20. Israël	1977
7. Chili	2195	14. Argentine	2044	21. Chine	1958

22. Rép. Tchèque	1946	32. Estonie	1826	42. Australie	1757
23. Afrique du Sud	1911	33. Portugal	1804	43. Grèce	1744
24. Pologne	1901	34. Royaume Uni	1787	44. Pays-Bas	1741
25. États-Unis	1895	35. Russie	1784	45. Belgique	1722
26. Suisse	1884	36. Irlande	1779	46. Finlande	1714
27. Slovaquie	1880	37. Suède	1775	47. Norvège	1703
28. Brésil	1869	38. Luxembourg	1768	48. Autriche	1696
29. Canada	1869	39. Italie	1764	49. Allemagne	1674
30. Japon	1884	40. Espagne	1763	50. Danemark	1658
31. Slovénie	1830	41. Islande	1762	51. France	1561

▶ **Nombre d'heures travaillées en 1 an en 2003 dans différents pays**

Ces chiffres ne concernent que les heures annuelles travaillées, mais il faut aussi prendre en considération le fait que les Français entrent tard dans la vie active et en sortent tôt. L'écart entre un Français et un Américain sur une année est de 20 %, mais si on fait le calcul sur une vie entière, il passe à 36 % ! En revanche, l'indice de productivité horaire des Français est très élevé, en deuxième position derrière l'Italie, mais devant l'Allemagne et les États-Unis. Ceci compense cela !

Quitter l'entreprise

A. Les modalités de départ

Employeur ou salarié peuvent décider de mettre fin à la relation de travail. On parle alors de rupture du contrat de travail, appelée **démission** lorsqu'elle est à l'initiative du salarié, **licenciement** lorsqu'elle est imputable à l'employeur.

- Le licenciement d'un employé doit être justifié par l'employeur, par une cause réelle et sérieuse (absences répétées sans justification, refus d'accomplir un travail prévu, etc.), et suit une procédure très stricte (convocation du salarié, entretien préalable, notification du licenciement). Le licenciement peut être **individuel** (on renvoie un employé) ou **collectif**, voire de grande ampleur lorsqu'on supprime plus de 100 emplois.

- La démission du salarié est à l'initiative de l'employé, qui doit remettre sa lettre de démission, et respecter un **délai de préavis**, c'est-à-dire continuer à travailler encore pendant une certaine période (2 mois en l'absence de durée particulière stipulée dans la convention collective).

B. La représentation du personnel : syndicats, délégués, comités d'entreprise

Les relations de travail dépendent légalement du Code du Travail, et, comme nous l'avons vu précédemment, s'appuient aussi sur les dispositions signées entre employeur et employés qu'on appelle **conventions collectives**. Ces conventions sont signées soit au niveau d'une activité (chimie…) soit aux niveau professionnel (une branche d'activité) ou interprofessionnel (un ensemble de branches). Citons, parmi les plus importantes, les conventions collectives du bâtiment, des assurances, des banques, et aussi, à titre plus anecdotique, des conventions moins connues comme la convention collective de la meunerie (les meuniers), de la boyauderie (fabrication de la charcuterie), ou de la ganterie de peau (les gants en cuir ou daim).

1. Les syndicats

Les syndicats français ont une longue histoire. On leur doit nombre d'avantages sociaux (notamment les congés payés), dont bénéficient les salariés aujourd'hui, mais ils peuvent aussi être source de nombreux inconvénients lorsque leur action les conduit aux grèves dans le secteur public, entraînant des retards dans l'acheminement des passagers ou du courrier par exemple.

Légalement reconnus depuis la loi du 21 mars 1884, et apparus sous forme de sections syndicales dans les entreprises depuis 1968, les syndicats sont des groupements destinés à défendre les intérêts de leurs membres. Ils peuvent **agir en justice** (aller au tribunal) ou **revendiquer** (demander de nouveaux avantages ou **contester** la suppression d'avantages existants), soit en négociant avec la direction de l'entreprise, soit en intervenant auprès des médias, soit en organisant des défilés, manifestations, grèves.

Rappelons que le droit de grève est reconnu par l'article 7 de notre constitution comme « l'un des principes nécessaires à notre temps ». Dans le secteur public, la loi fait obligation de déposer un préavis de 5 jours ; il est par ailleurs interdit à certaines catégories d'agents (comme les policiers) de faire grève.

On peut schématiser les structures syndicales comme suit :

Niveau national	
Interprofessionnel	Confédération
Professionnel	Fédération d'industrie (par exemple Bâtiment)
Niveau local	Syndicat (par exemple Bâtiment)
Niveau de l'entreprise	Section Syndicale d'Entreprise

▶ **Schéma des structures syndicales**

Quelques noms de syndicats parmi les plus importants reviendront souvent dans vos lectures économiques. Citons donc, mais la liste est loin d'être exhaustive :

- **Syndicats ouvriers :**

- la CFDT, Confédération Française Démocratique du Travail,
- la CFTC, Confédération Française des Travailleurs Chrétiens,
- la CGT, Confédération Générale du Travail,
- FO, Force Ouvrière.

- **Syndicats de cadres :**

la CFE-CGC, Confédération Française de l'Encadrement, Confédération Générale des Cadres.

- **Syndicats professionnels :**

- le CIDUNATI, Confédération Intersyndicale de Défense et d'Union Nationale d'Action des Travailleurs Indépendants,
- la FEN, Fédération de l'Éducation Nationale.

- **Organisations patronales :**

- la CGPME, Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises,
- le MEDEF, Mouvement des Entreprises de France.

Les organisations syndicales désignent donc des délégués syndicaux pour représenter les salariés dans l'entreprise. Outre ces délégués syndicaux, les salariés peuvent élire des délégués du personnel et les membres du comité d'entreprise.

2. Les délégués du personnel

Ils présentent les demandes et réclamations du personnel à l'employeur. Leur présence est obligatoire au-delà de 11 salariés, et ce sont des représentants du personnel.

3. Le Comité d'entreprise

Il a un rôle d'information et de consultation sur les matières économiques et sociales, l'organisation, la gestion et la marche de l'entreprise. Il gère en outre les activités culturelles et sociales (organisation de voyages réservés aux membres de l'entreprise, organisation de l'arbre de Noël pour les enfants du personnel, etc.). Sa composition est tripartite : chef d'entreprise, salariés élus, représentants syndicaux.

Le saviez-vous ?

Il est imprudent d'avoir des aventures au bureau. La Cour d'Appel de Grenoble a confirmé le licenciement d'un cadre, pour faute professionnelle, au motif qu'il était… l'amant de la femme de son P-D.G. La Chambre Sociale de la Cour d'Appel a en effet jugé que le salarié avait manqué à son devoir de loyauté… *(Source : AFP, mars 2003)*

Quelques conseils pour rédiger un (bon) curriculum vitae (CV)

Faire figurer :

• votre état civil (nom, prénom, coordonnées, âge, nationalité, situation de famille).

• votre formation (vos études, en commençant par les plus récentes, et en terminant par le bac. Préciser les diplômes obtenus, et l'établissement où vous les avez préparés). Indiquez votre niveau linguistique, vos séjours à l'étranger, vos compétences en informatique.

• votre expérience professionnelle (toujours en commençant par la plus récente, en mentionnant le nom de l'entreprise et les tâches accomplies).
• vos centres d'intérêt : loisirs, musique, sports, associations.
Ne pas essayer de tricher (en vous inventant de faux diplômes, par exemple !).
Soigner la présentation : mise en page aérée, usage des caractères gras et/ou italiques pour distinguer les rubriques, l'ensemble tenant si possible sur une page de format A4.
Joindre une photo (d'identité, pas de vos dernières vacances !).

Sophie MARTEAU
19 rue de l'Espérance
33000 Bordeaux
tél. : 04 15 16 17 18
mobile : 06 66 66 22 22
courriel : sophmart@oal.com

29 ans
nationalité française
mariée, un enfant

FORMATION

Septembre 2001 : Université de Toulouse-Mirail
DESS de finances
Juin 1999 : Maîtrise de sciences économiques
Juin 1995 : Baccalauréat ES, mention assez bien

Langues : anglais, espagnol courant. Notions de japonais
Séjour de 3 mois en Angleterre, été 1995
Informatique : maîtrise de Word, Excel, Power Point, et de logiciels de graphisme.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis octobre 2001 : Adjointe au directeur de la communication à la banque Dessoux-Dessoux :
conception du journal d'entreprise
suivi du budget publicitaire
rédaction des dossiers de presse
Juin-Septembre 2001 : Agence de publicité CGRS : stage de media-planning
achat d'espace
suivi des performances media presse
Septembre 1998-juin 2001 : Mac Donald's Toulouse-Capitole : emploi à temps partiel
accueil et service afin de satisfaire le client
prise et préparation de commandes, encaissement
maintien du niveau de propreté du restaurant.

AUTRES

Aérobic, escrime, natation, violon. Membre actif de l'association Amnesty International.

Recherche personnelle

1. Si vous avez déjà travaillé, recherchez sur votre bulletin de salaire, l'équivalent dans votre langue des termes de la leçon.
2. Rédigez votre *curriculum vitae* en vous aidant, si vous le souhaitez, de celui de Sophie Marteau et des conseils qui l'accompagnent.

Enrichissement lexical

Recherchez le sens des mots suivants :
travail à temps partiel
mot d'ordre de grève
demandeur d'emploi

Un peu d'humour ?
Informations France :
Air Inter :
les pilotes lancent un préavis de travail…
L'info c'est rigolo.
Les Nuls, Éditions Albin Michel, 1998

Expression orale

1. Vous avez répondu à l'annonce de la page 64 et vous êtes convoqué(e) pour un entretien d'embauche. Vous vous présentez avec votre CV Simulez l'entretien.
2. L'action syndicale dans votre pays.
Mettez vos connaissances en commun et dressez la liste des syndicats que vous connaissez. Les grèves sont-elles fréquentes dans votre pays ? En avez-vous expérimenté en France ?
Comparez vos expériences.

Le coin des internautes

• http://anpe.fr : c'est le site officiel de l'ANPE. On y trouve des réponses aux questions fréquemment posées, des conseils dans la recherche d'emploi, les formations et on peut bien sûr consulter toutes les offres d'emploi sur toute la France.
• http://emploi.journaldunet.com : beaucoup d'informations pratiques avec un espace « candidats » qui permet de déposer son cv en ligne et des interviews de professionnels.
• http://www.legifrance.gouv.fr/ : le service public de la diffusion du droit. Pour y consulter les codes, notamment le code du travail, les conventions collectives, et toutes les dispositions, taux et applications relatifs au droit du travail.

• www.lemoneymag.fr : des informations sur la vie quotidienne « vivre à deux », « succession », « impôts », « s'installer », « premier emploi », etc., rédigées très clairement. Très facile à lire et accessible à tous.
www.infotravail.com : c'est un site d'information sur le droit du travail. On y trouve les différents types de contrats de travail, mais aussi beaucoup d'informations sur les conditions de travail dans l'entreprise (congés, maladie, rémunération, temps de travail, etc.). On peut aussi télécharger des lettres-type et des modèles de contrat de travail, mais ce dernier service n'est pas gratuit.

Avez-vous bien compris ?

1. Vous signez un contrat avec la Société Sansouci, du 15 mars 2009 au 15 septembre 2009. Il s'agit :

a. d'un CTT
b. d'un CDD
c. d'un CDI
d. d'un CGT

2. Pierre Bardin travaille depuis 15 ans dans la même société. Il bénéficie donc d'une importante :

a. prime de vacances
b. prime de risque
c. prime d'ancienneté
d. prime de sénilité

3. Ce poste de secrétaire aux Presses universitaires de Grenoble m'intéresse. Je vais déposer :

a. mon application
b. ma candidature
c. mon offre d'emploi
d. mon résumé

4. Nous allons organiser une grande vente de chocolats à prix préférentiel pour nos employés. Qui va s'en charger ?

a. le syndicat
b. le délégué du personnel
c. le service du personnel
d. le comité d'entreprise

5. Les syndicats viennent de lancer un ..... de grève pour mercredi.

a. appel
b. annonce
c. mot d'ordre
d. manifeste

6. Grève surprise à la RATP. Plus de transports aujourd'hui. Colère des .....

a. voyageurs
b. passagers
c. usagers
d. transportés

7. Un dentiste de profession libérale perçoit :

a. des salaires
b. des émoluments
c. des traitements
d. des honoraires

8. Importante société pharmaceutique recherche chimiste. Adresser lettre manuscrite, curriculum vitae et ..... au journal qui transmettra.

a. prestations
b. impressions
c. précisions
d. prétentions

Entraînement aux examens de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris

Conseils pour rédiger une bonne lettre

Parmi les épreuves d'expression écrite, il vous est demandé de rédiger une lettre. Cette épreuve, généralement redoutée des candidats, nécessite de bonnes connaissances de la langue et de la grammaire française. La présentation des lettres elle, répond à un code bien défini, dont vous trouverez ici quelques éléments. Dans ce chapitre nous traiterons des lettres écrites à titre personnel, les lettres émanant des sociétés seront abordées au chapitre suivant. Voici les informations nécessaires :

Vos nom, prénom
Adresse — Nom de la Société
Tel, fax, e-mail — Adresse de la société
Référence si nécessaire
Objet — Votre ville, la date

Civilité (Messieurs si vous ne connaissez pas votre interlocuteur)

Introduction (référence à un épisode passé)
Exposé du problème ou de la situation
Réponse au problème ou développement
Souhait ou remerciement
Formule de politesse

Signature

Exercice d'application

Vous êtes Sophie Marteau et vous répondez à cette offre d'emploi. Joignez à votre lettre manuscrite le *curriculum vitae* de la page 70 et adressez l'ensemble au journal qui transmettra.

Le Figaro — 18 octobre 2004

EMPLOI — OFFRES — Réf. 1736c

GRANDE BANQUE INTERNATIONALE

recherche pour son service communication

Responsable de la Communication H/F

En charge de toute la communication, interne et externe, ą la tźte d'une équipe de 12 collaborateurs, il/elle dirigera le service de relations publiques, les relations avec l'agence de publicité, et élaborera la stratégie marketing en liaison avec les autres banques du groupe.

Ce poste nécessite dynamisme, rigueur et capacités d'organisation et d'encadrement. 2 ans d'expérience dans une fonction similaire et la connaissance de l'anglais sont requis.

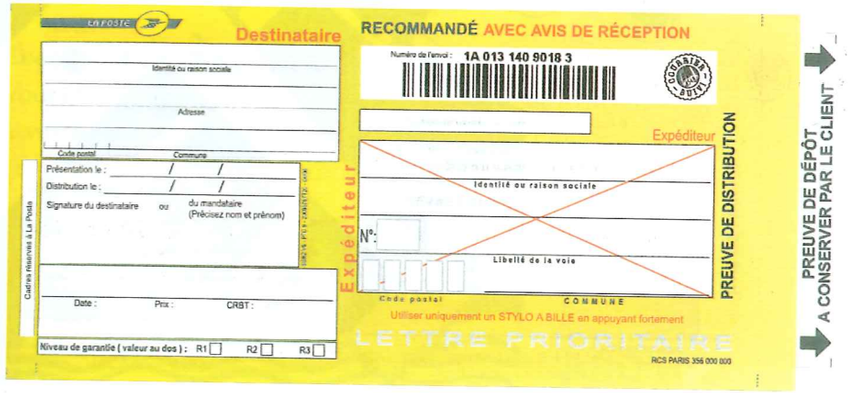
chapitre 5

Clichés Musée de la Poste — Tous droits réservés

Banques et Poste

La Poste

Beaucoup de Français continuent à parler des **PTT**, sigle des Postes, Télégraphe, Téléphone, mais, si **la Poste** a conservé sa fonction principale d'**acheminement du courrier**, l'activité téléphone, elle, a été confiée à France Télécom, qui a été récemment privatisée. Les entreprises françaises utilisent beaucoup le système de **lettre recommandée**, qui garantit un traitement spécial du courrier et « assure » la lettre en cas de perte. Mais pour être tout à fait sûr que votre correspondant a bien reçu le courrier que vous lui avez envoyé, le mieux est de faire un envoi en **recommandé avec accusé de réception**. Le préposé remet la lettre en mains propres au destinataire qui signe une petite carte, reconnaissant ainsi avoir bien reçu votre courrier.



▶ **Recommandé avec accusé de réception**

On utilise particulièrement ce système pour les factures impayées mises en **recouvrement**, ou encore pour les **mises en demeure**, c'est-à-dire le dernier courrier avant poursuites judiciaires.

A. Les services courrier

© La Poste

- Les timbres français d'usage courant ont la particularité d'être à **validité permanente**, c'est-à-dire que le prix ne figure pas sur le timbre. Si le tarif postal augmente tout à coup, il est inutile d'acheter un timbre complémentaire, on peut continuer à les utiliser. La Poste n'a ainsi plus besoin de rééditer des timbres à chaque augmentation de tarif. On évite aussi de **faire la queue** au guichet pour acheter des timbres de complément.

- Vous recevrez peut-être aussi des lettres de France sur lesquelles figure une **vignette**. Si vous utilisez les **libre-service d'affranchissement** de la Poste, il vous suffit de poser votre lettre sur le plateau de la machine, de choisir la destination de votre lettre, et la machine calculera le montant de l'affranchissement, en fonction du poids de votre lettre. Elle vous imprimera alors une vignette autocollante que vous n'aurez plus qu'à apposer sur votre **pli**.
- Cela dit, beaucoup de PME (petites et moyennes entreprises), utilisent des **machines à affranchir** qui leur permettent de timbrer tout leur courrier sans aller au bureau de Poste.
- Plus moderne encore, le service Maileva de la poste, qui permet aux professionnels d'adresser leurs mailings personnalisés, courriers, et même lettres recommandées, depuis leur ordinateur, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le système consiste à transmettre par Internet les documents à expédier et les adresses des destinataires, de choisir les options d'envoi (type d'impression, pièce jointe ou non, envoi recommandé ou non, économique ou prioritaire, etc.) et vos fichiers seront transformés en vrais courriers papier et expédiés le jour même.
- Il existe aussi plusieurs formules pour expédier des colis soit d'entreprise à entreprise ou à particulier, soit de particulier à particulier, en express, rapide ou économique, sur la France, les DOM-TOM ou l'international.

B. Les mandats

On peut également utiliser les services de la Poste pour envoyer de l'argent par **mandat**. Il vous suffit d'aller au bureau de poste, d'y apporter la somme que vous voulez envoyer, de remplir le formulaire, et votre

correspondant recevra un double de ce formulaire à son domicile, et ira chercher l'argent au bureau de poste le plus proche de son domicile.

C. Le téléphone

De nombreux opérateurs sont présents sur le marché français, ouvert désormais à la concurrence. **France Télécom** y occupe une place assez particulière pour avoir longtemps détenu le monopole sur la téléphonie en France. La société émet aussi des télécartes, et est également présente sur le secteur informatique avec son **serveur** Wanadoo, qui vous permet l'accès à l'Internet. Il faut encore mentionner le **Minitel**, qu'on pourrait qualifier de « grand-père de l'Internet » (il est né en 1985 !), puisqu'il permet de consulter, outre l'annuaire électronique, de nombreuses informations émises par les sociétés. Le terminal du Minitel vous est prêté par France Télécom, vous ne payez que les communications.

Depuis 1996, les numéros de téléphone français sont à 10 chiffres, commençant par 01 pour la région parisienne, 02 pour la région nord-ouest allant de Rouen à Nantes, 03 pour l'est et le nord, 04 pour le sud-est, de Lyon à Nice, et 05 pour la région sud-ouest, incluant Bordeaux et Toulouse.

Il existe aussi toute une série de numéros spéciaux qui permettent aux entreprises de faciliter les contacts avec leurs clients et prospects. Le plus célèbre est le **numéro vert** (dont 90 % des Français connaissent l'indicatif : 0800). Le coût de la communication est à la charge de l'entreprise qu'on appelle. Les autres numéros (0801, numéro azur ; 0802, 0803, numéros indigo, entre autres) sont plus ou moins payants.

Les banques

Les banques offrent une gamme de services de plus en plus étendus, tant aux entreprises qu'aux particuliers. Les particuliers continuent à fréquenter les guichets de leurs agences, mais on assiste de plus en plus à la délocalisation des opérations courantes (tel le virement de compte à compte) sur Internet. Voici quelques-uns des services aux particuliers.

A. Le compte-chèques, ou dépôt à vue

Quelques jours après l'ouverture de votre compte, il vous sera remis un chéquier, contenant 25 ou 50 chèques, avec lesquels vous pourrez régler vos dépenses en y inscrivant la somme en chiffres et en lettres, le nom du destinataire du chèque, la ville dans laquelle vous vous trouvez, la date, sans oublier bien sûr votre signature. Voici un exemple de chèque bancaire en euro :

▶ **Chèque bancaire en euro**

Vous pourrez également faire la demande d'une **carte bancaire**, de retrait ou de paiement, nationale ou internationale (type Visa/MasterCard) qui vous permettra de retirer de l'argent dans les Distributeurs Automatiques de Billets DAB, et le cas échéant, de régler vos achats en France et à l'étranger. De nombreux services annexes, d'assurance ou d'assistance, accompagnent certaines cartes de prestige. Dans les Guichets Automatiques de Banque (GAB) vous pouvez effectuer d'autres opérations comme la consultation de votre compte, ou des virements de compte à compte.

B. Le virement

Il vous permettra d'envoyer de l'argent d'un compte sur un autre, et si vous devez effectuer périodiquement des virements réguliers, vous pouvez donner l'ordre à la banque de **prélever** automatiquement le montant nécessaire de votre compte pour régler votre créancier. Il s'agit alors d'un **prélèvement automatique**. Loyers, EDF-GDF, téléphone, eau, peuvent

ainsi être payés. Si vous êtes employé, votre salaire ne vous sera pas versé en espèces (c'est-à-dire en argent liquide). L'entreprise créditera votre compte par virement. Qu'il s'agisse d'une opération de débit ou de crédit, on vous demandera un **Relevé d'Identité Bancaire**, RIB (ou Postal, RIP, si votre compte est à la Banque postale) sur lequel figurent l'intitulé du compte (votre nom), le numéro de la banque et de l'agence qui gère votre compte, et votre numéro de compte bancaire.

Outre les chèques, les paiements par carte bancaire ou les virements, vous pouvez, pour les paiements qui reviennent régulièrement (électricité, loyer, etc.), choisir **le TIP, titre Interbancaire de Paiement**. Vous envoyez la première fois un relevé d'identité bancaire ou postal, et l'organisme vous envoie un document où figurent vos coordonnées bancaires, le montant à payer, et vous n'avez plus qu'à signer le document et le retourner. Vous évitez de rédiger un chèque, ce qui peut être utile aux personnes âgées par exemple, et vous conservez le contrôle du paiement puisque votre compte n'est débité que si vous avez signé (contrairement au prélèvement automatique).

Attention !

Ne pas confondre le relevé d'identité bancaire que nous venons de voir et le relevé de compte, qui est une feuille, généralement de format A4, que vous envoie votre banque ou que vous consultez sur Internet, et sur laquelle sont récapitulées toutes les opérations que vous avez faites au cours du mois précédent. Ce document vous fournit également une précieuse information : votre solde, c'est-à-dire ce qu'il reste sur votre compte. Lorsque votre compte est débiteur, en d'autres termes quand votre solde est négatif, vous êtes dit « à découvert », et la banque pourra vous facturer des agios. Les agios sont un intérêt pris par la banque sur la somme dont vous êtes débiteur, puisque, en quelque sorte, la banque vous « prête » de l'argent. Pour vous donner une idée, le taux moyen des agios pratiqué par les banques en 2005 était de l'ordre de 15 %. À l'ouverture du compte, la banque détermine le montant du découvert à ne jamais dépasser. Si ce montant est dépassé, on risque une interdiction bancaire, avec suppression du chéquier et de la carte bancaire. Tout doit être alors payé en liquide : factures, loyer, achats.

C. Quelques informations complémentaires

En cas de **perte ou de vol** de chéquier, il est indispensable de prévenir son agence bancaire et de **faire opposition**.

L'ouverture d'un compte bancaire est généralement gratuite. Par contre, plusieurs services sont payants (opposition, etc.).

Vous pouvez également accéder au marché boursier en demandant à votre banque d'acheter pour votre compte actions ou obligations. Les banques proposent aussi toute une **gamme de produits de placement,** comme les comptes de dépôt à terme où on dépose son argent pour une durée déterminée en échange d'intérêts (exemple : dépôt à terme de 3 mois en euros à 3,6 %) et bien sûr des **prêts** pour le logement (Plan d'Épargne Logement) ou la consommation. Elles offrent également des services de change, et on peut y acheter des chèques de voyage.

À noter que **la Poste** propose désormais les mêmes services financiers que les banques grâce à sa filiale Banque postale.

Le saviez-vous ?

Selon l'Union Postale Universelle, les postes traitent chaque année entre novembre et décembre environ 6 millions de lettres adressées au Père Noël. Ce sont bien sûr principalement les enfants qui lui écrivent, et les pays qui reçoivent le plus de courrier sont le Canada, la France et les États-Unis. En ce qui concerne la France, les enfants qui envoient une lettre ou un courrier électronique reçoivent chacun une carte-réponse décorée ainsi que des « cartes magiques » à collectionner. 60 personnes sont ainsi recrutées pendant cette période au « Secrétariat du Père Noël ». « Sur les milliers de lettres reçues, seulement la moitié correspond à des commandes de cadeaux ; les autres expriment le plus souvent une pensée pour un être cher ou une intention particulière », souligne La Poste.

Recherche personnelle

Le système bancaire de votre pays.

Comparez les services que vous proposent vos banques respectives. Choisissez un thème, par exemple les services aux particuliers, et rassemblez des informations (dépliants, publicités, internet), que vous comparerez en classe.

Enrichissement lexical

Que signifient les termes suivants :

- tonalité
- standardiste
- facteur
- mobile/portable

Expression orale

1. Vous voulez ouvrir un compte bancaire. Vous vous adressez à une agence proche de votre domicile et vous posez des questions sur les services que la banque peut vous proposer.

2. Vous envisagez prochainement l'achat d'un appartement, et la Bourse vous tente. Simulez l'entretien entre le client et le banquier. Vous pouvez utiliser les documents que vous avez réunis pour votre recherche personnelle.

Le coin des internautes

- http://www.banque-france.fr : pour connaître le rôle de la Banque centrale Française. On y trouve tous les chiffres officiels, notamment en matière de crédit bancaire. Un bon site mais plutôt destiné aux spécialistes qu'aux néophytes.
- http://www.campusfrance.org : ce site s'adresse aux étudiants étrangers en France. De la page d'accueil, rendez-vous dans la rubrique « Séjourner en France » où vous trouverez de nombreuses informations sur le logement, les démarches administratives et aussi l'argent.
- http://laportedelafinance.com : il s'agit d'un portail financier ; plus de 600 sites consacrés à la finance vous y attendent, ainsi qu'un lexique financier très complet.
- http://www.laposte.fr : la présentation de l'activité courrier, mais aussi, en cliquant sur « Banque Postale », les produits financiers, placements, banque à distance, etc.

- http://www.minitel.fr/ : pour connaître le Minitel, et accéder à ses services avec votre ordinateur.

Avez-vous bien compris ?

1. Je veux pouvoir retirer à tout moment l'argent déposé sur mon compte. J'ai donc ouvert :

a. un compte-titres
b. un compte à terme
c. un compte-chèques
d. un compte sans provision

2. Le moyen le plus simple pour régler ses factures d'électricité, c'est :

a. le chèque
b. le prélèvement automatique
c. le mandat
d. le chèque de voyage

3. Sur les télécartes françaises, en haut à droite, on distingue :

a. un chien
b. un papillon
c. une puce
d. un insecte

4. Quand on règle au moyen d'un TIP, que doit-on écrire ?

a. le montant à payer
b. le nom du destinataire
c. ses coordonnées bancaires
d. rien, il n'y a qu'à signer

5. En France, avec quoi ne puis-je pas téléphoner d'une cabine ?

a. une télécarte
b. une carte bancaire de retrait
c. une carte bancaire internationale
d. une carte bancaire de paiement nationale

6. Dans notre entreprise, nous n'utilisons jamais de timbres parce que nous avons :

a. une machine à envoyer
b. une machine à expédier
c. une machine à affranchir
d. une machine à poster

7. Je veux envoyer de l'argent à quelqu'un qui n'a pas de compte bancaire ni postal. Je choisis :

a. le mandat
b. la carte bancaire
c. le virement
d. le chèque

.../...

8. *(Dans un magasin)* : « Cela fait 15 euros Madame. Souhaitez-vous payer par chèque, carte, ou ..... ? »

a. cash
b. par mandat
c. en billets
d. en espèces

Entraînement aux examens de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris

Conseils pour écrire une lettre commerciale

Abordons maintenant la lettre commerciale, c'est-à-dire celle qui émane d'une société à destination d'une autre société ou d'un particulier. Comme les lettres de particuliers, elle obéit à certaines règles, et présente certaines caractéristiques au niveau des mentions légales.

Logo *et/ou* nom de la société
Adresse *(ou en bas de page)*

N/réf. : *(souvent initiales du chef de service/initiales secrétaire)*
V/réf. : *(les références du destinataire)*
Objet : *(le sujet du courrier)*

Nom du destinataire
Adresse du destinataire

Ville d'émission du courrier, date

Monsieur/Cher Client/Madame, Monsieur…

Introduction (référence à un courrier, une rencontre, une conversation téléphonique, etc., passés)
Exposé du problème et proposition de solution, acceptation ou refus.
Si nécessaire, justification de la décision
Espoir, remerciements, ou attente
Formule de politesse

Titre ou fonction
Signature

Adresse de l'entreprise, tél., fax – N° de registre du commerce et des sociétés – Références bancaires

Quelques remarques complémentaires

Les références : elles ne sont pas obligatoires mais permettent de traiter plus rapidement les courriers lorsqu'ils sont reçus. L'objet doit être bref, deux ou trois mots, sans article, et si possible nominalisé (~~*vous vous êtes trompés dans l'expédition*~~ → *erreur d'expédition*).

Civilité : *Monsieur* ou *Cher Monsieur* s'il est déjà connu, ou encore *Cher Monsieur Martin*, *Cher Client* dans le cas de circulaires non personnalisées, ou bien *Madame, Monsieur.*

Introduction : *Nous avons bien reçu votre courrier du xxx, suite à notre entretien (téléphonique) du xxx*, en cas de réponse. Plus direct s'il s'agit d'une lettre de vente (*Vous faites partie de nos meilleurs clients, et à ce titre, nous sommes heureux de vous annoncer la sortie de notre nouvelle gamme de xxx*).

Développement : c'est le corps du message. Par exemple, si refus d'une candidature : *malgré l'intérêt qu'elle présente, nous ne pouvons donner suite à votre candidature.*

Justification : la raison pour laquelle vous avez proposé, refusé ou accepté telle ou telle chose dans le corps du message. Par exemple : *en effet, le poste est déjà pourvu.*

Espoir, remerciements ou attente : *En espérant que cette solution vous conviendra,/Vous remerciant par avance,/Dans l'attente de votre réponse…*

Formule de politesse :

Je/nous vous pri/e/ons d'agréer, Monsieur,
→ *l'expression de nos salutations distinguées* (standard),
→ *l'assurance de nos sentiments les meilleurs* (plus chaleureux),
→ *l'assurance de nos sentiments dévoués* (pour un client),
→ *mes/nos salutations* (si vous êtes en colère).

(Attention à reprendre dans la formule de politesse la même civilité qu'en début de lettre. Si vous avez commencé votre lettre par *Monsieur*, terminez-la par *Monsieur*, pas par *Cher Monsieur*).

Signature et fonction : *Paul Martin, Directeur Général* ou *Le Directeur Général, Paul Martin*

Exercice d'application

Votre directeur commercial, Marcel DUMESNIL, vous demande de répondre à la lettre suivante d'un de vos clients, lettre qui sera à sa signature. Il vous a laissé pour directives le mot suivant :

Annoncer nouvel envoi ce jour
Proposer 20 % sur le Mousseux
Excuses

Jean-Louis Dutilleul
5 impasse des Oiseaux
45000 Orléans

Société BONVIN
60 Cours Belzuns
69000 Lyon

Orléans, le 17 novembre 2008

Messieurs,

Suite à ma commande du 15 septembre dernier, relative à 12 bouteilles de Champagne Belles Bulles, j'ai eu la mauvaise surprise de recevoir avant-hier, soit deux mois après ma commande, 12 bouteilles de vin mousseux ordinaire. Je vous précise que le règlement a été effectué par carte bancaire, et que vous avez déjà prélevé le montant du Champagne, soit 1 118 euros sur mon compte.

Un tel manque de sérieux de la part d'une maison de votre réputation me surprend beaucoup et j'espère que vous voudrez bien m'expédier dans les meilleurs délais les articles commandés. Quant aux bouteilles de Mousseux adressées par erreur, je suis disposé à les conserver si vous m'accordez un prix préférentiel.

Dans l'attente de votre réponse,
Je vous prie de croire, Messieurs, à mes salutations distinguées.

Jean-Louis Dutilleul

chapitre 6

Avec l'autorisation de Colgate/Palmolive — Photo Éliane Cloose

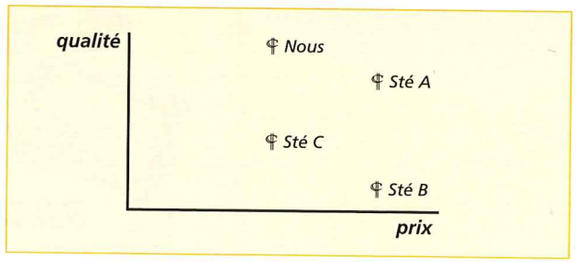
Marketing et Publicité

La publicité, telle que vous la découvrez dans les médias, presse, radio, télévision ou autres, est la phase finale d'une longue réflexion qui commence généralement par l'étude marketing.

Le marketing

Avant de se lancer dans la **commercialisation** d'un nouveau produit, l'entreprise procédera à une **étude de marché** afin de connaître l'**environnement concurrentiel** et les **perspectives de développement** du produit. L'agence de publicité, avec l'aide de l'annonceur (la société), analysera :

1. La Société : histoire, organisation, degré de technologie, fonctionnement interne, forces de vente.
2. Le produit : caractéristiques, histoire, usage, longévité, améliorations possibles, existence ou non d'une gamme, conditionnement (par exemple, le reconnaît-on facilement dans un hypermarché au milieu d'autres produits ?), mais aussi positionnement du nouveau produit sur ce marché ; on pourra décider, par exemple, de se positionner sur le haut de gamme, de très bonne qualité :



▶ **Positionnement d'un produit sur un marché**

3. Les **concurrents** : qui sont-ils ? quels produits commercialisent-ils ? depuis combien de temps ? quelle est leur part de marché (le pourcentage de leurs ventes par rapport aux ventes totales) ? mais aussi leur politique de communication (font-ils de la publicité ? quelle est leur image ? combien investissent-ils dans leur communication ?).

4. Le **marché potentiel** s'il s'agit d'un nouveau produit, ou les consommateurs actuels pour un produit existant. Combien de personnes sont susceptibles d'acheter ce produit ? Qui sont-elles ? des hommes, des femmes, de quel âge, de quelle **catégorie socioculturelle** ? Quelles sont les habitudes d'achat des consommateurs existants ?
5. Le **réseau de distribution :** national, régional, **grossistes**, intermédiaires, **détaillants**, ou entreprises de vente par correspondance (Les 3 Suisses, La Redoute, etc.). Ou encore Internet ? Nombre total de **points de vente.**
6. Les **objectifs de ventes :** combien de produits compte-t-on vendre ? En combien de temps ?
7. La **promotion des ventes et la publicité :** budget, moyens, calendrier.
8. Les **relations publiques :** sponsoring (sportif), mécénat (artistique), relations avec la presse, etc.

Cette réflexion est indispensable. Aussi bonne soit-elle, aucune campagne de publicité ne fera vendre un produit dont la politique de prix, de distribution ou de service après-vente est inadaptée.
Tout cela relève du marketing. Il vous faudra ensuite communiquer, à l'attention du public que vous visez. Empruntant au vocabulaire militaire, on parlera alors de **cible** (le public que vous voulez atteindre) et de **stratégie** (les moyens pour l'atteindre).

La campagne publicitaire

Avant tout, il faut se poser une première question : « Pourquoi communiquer ? »

- Pour **résister à la concurrence**. C'est un phénomène de « surenchère », c'est-à-dire que plus les autres communiquent, plus vous devez communiquer pour vous faire entendre.
- Pour **fidéliser ses clients**, les empêcher d'aller vers la concurrence.
- Pour **faire connaître** un nouveau produit ou service (c'est de la publicité de lancement), le **faire aimer**, ou **faire agir** (appel aux donations des organisations humanitaires…).

- Parce que les produits et services se banalisent de plus en plus, et que c'est souvent leur image qui les **différencie** les uns des autres.
- Pour **rassurer les distributeurs.** Les hypermarchés, supermarchés, magasins populaires, grands magasins, et petits commerces qui acceptent de référencer un produit demandent à l'entreprise de les aider à le vendre en communiquant efficacement. Aucun commerçant n'a envie de commercialiser un produit que personne ne connaît.

La publicité n'est pas objective. Elle cherche à être attrayante, à séduire. Son but est le plus souvent commercial, mais elle peut aussi se mettre au service d'une cause politique (n'oublions pas les grandes campagnes présidentielles, telle celle de 1981, qui a indiscutablement contribué à l'élection de François Mitterrand), ou sociale (les grandes campagnes pour la sécurité routière ou les économies d'énergie). Gardons à l'esprit le fait que l'un des premiers annonceurs publicitaires de France est… l'État lui-même.

Avec l'autorisation du Parti Socialiste Français

Affiche campagne présidentielle, 1981

L'impact d'une annonce publicitaire sur le public, c'est la combinaison, en presse ou en télévision, d'un visuel et d'un slogan. Ces slogans (mot issu du gaélique, signifiant littéralement « cri de guerre »), sont de petites formulations, concises et frappantes, et qui, à force d'être répétées, finissent par être retenues par le public, et, pour les meilleures d'entre elles, par faire partie intégrante du langage moderne. Repris, détournés, vous retrouverez les slogans dans les articles de presse notamment, et seule une bonne culture publicitaire vous permettra de comprendre les fréquentes allusions à la publicité. Un petit jeu dans la partie « Expression Orale » de ce cours vous fera découvrir quelques slogans.

Conçue pour étonner, l'annonce utilise parfois la technique dite du *teasing* (faire attendre), telle la célèbre campagne de l'afficheur Avenir, qui se déclinait en 3 affiches.

- La première affiche, collée sur les murs le premier septembre, montrait une femme en bikini, de face, sur une plage, avec pour texte : « Le deux septembre j'enlève le haut ».
- La seconde affiche, sur les murs le deux septembre, montrait la même femme, toujours de face, sur la même plage, les seins nus, avec pour texte : « Le quatre septembre j'enlève le bas ».

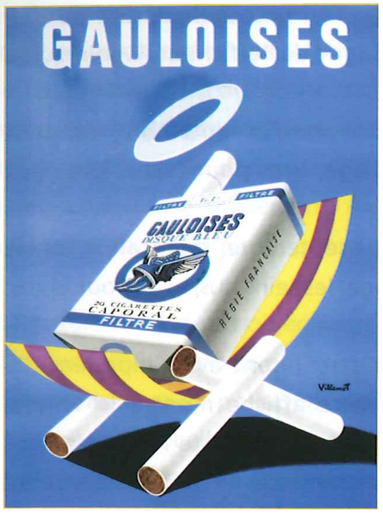
Tous les Français (surtout les hommes !) attendirent avec impatience le 4 septembre, et, comme prévu, la dernière affiche montra la femme complètement nue, sur la même plage, mais de dos cette fois, avec pour texte : « Avenir, l'afficheur qui tient ses promesses ». La société voulait prouver qu'en 2 jours, elle était capable de changer toutes les affiches de son parc (et donc plus vite que ses concurrents qui demandaient près d'une semaine).

Les supports de communication

Selon l'importance du budget, on pourra être présent à la télévision, au cinéma, etc. Mais il faudra sans doute faire un choix parmi tous ces médias. Seules les très grandes entreprises peuvent se permettre d'être présentes partout.

Citons, parmi les formats les plus classiques :

le **film publicitaire**, destiné aux salles de cinéma, le **spot télévision**, d'une durée généralement de 15 à 30 secondes, l'**annonce** dans la presse quotidienne (*Le Figaro*, *Libération*…) ou les magazines (1 page couleurs, 1/4 de page noir et blanc, etc.), le spot radio, de 15 à 30 secondes en général, les affiches (dans le métro, les bus, sur les abribus), murales (sur les murs, etc.), de format pouvant aller jusqu'à 4 m x 3 m pour les plus grandes, les **bandeaux publicitaires** sur les sites Web (sur les moteurs de recherche type Yahoo ou les portails). Les affiches furent l'occasion pour de nombreux artistes de déployer leurs talents. Voici quelques créations d'affichistes célèbres.

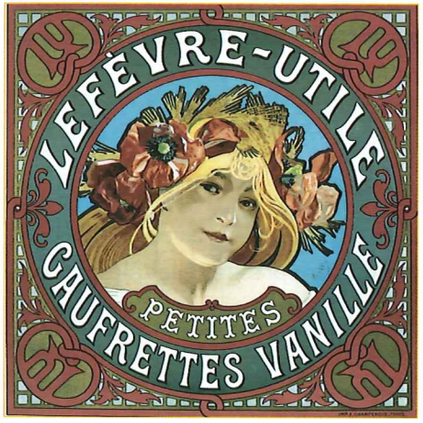


© Swim Ink/CORBIS

▶ **Gauloise, par Bernard Villemot, 1955**

▶ **Moulin Rouge par Toulouse-Lautrec, 1891**

© Historical Picture Archive/CORBIS



© Swim Ink/CORBIS

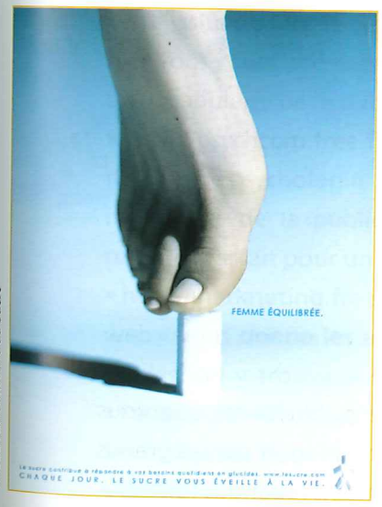
▶ **Lefevre-Utile Gaufrettes Vanille par Alphonse Marie Mucha, 1898**

Le coût d'une **campagne publicitaire** varie selon :

- **le type d'annonce** (l'utilisation de grandes stars du cinéma se révèle rentable, mais implique un très gros investissement au niveau des cachets),
- **la taille de l'espace retenu** (plus un spot TV est long, plus il est cher !),
- **l'heure de diffusion** pour la télévision (prime time ou heures de faible audience) ou la radio, **l'emplacement** pour les supports magazines (4e de couverture ou pages intérieures, face texte ou face à une autre publicité…), ou les affiches (zone de passage fréquent ou au contraire de peu de passage), etc.

Toutes les campagnes faisant appel à de grands médias seront de toute façon onéreuses. En présence d'un petit budget, on choisira peut-être d'autres supports de promotion :

- **le marketing direct**, dont une des formes, le **publipostage** consiste à adresser des courriers personnalisés aux nom et adresse des **prospects** (futurs clients), où l'on présente son activité et ses produits, en joignant à la lettre un **dépliant**, ou un **catalogue** qui présente l'ensemble des articles, ou encore une **brochure** qui n'en présente en détail qu'un seul. On achète les noms et adresses des prospects à des **vépécistes** (sociétés de vente par correspondance – VPC), qui ont un important fichier d'adresses, ou, si on veut un ciblage plus fin, à un magazine qui vend sa **liste d'abonnés.** Pour atteindre les jeunes femmes actives par exemple, on peut se procurer le fichier des abonnées du magazine *Cosmopolitan*, dont le lectorat correspond à ce profil,
- la présence aux **foires, expositions, salons** ou **congrès**. Les **foires** sont plus généralistes (la Foire de Paris par exemple regroupe des fabricants d'électroménager, des constructeurs automobiles, des industries agroalimentaires, etc.), le **congrès** réunit plutôt des professionnels d'une corporation (un congrès international de médecins, d'architectes, par exemple, etc.). Quant au **salon**, il a pour thème une seule activité (Salon de l'agriculture, Salon de l'automobile, devenu le Mondial de l'automobile). On peut y tenir un **stand** où seront distribués **prospectus**, dépliants et brochures, mais aussi **objets promotionnels** (sacs plastique à l'enseigne de la société, briquets, stylos, porte-clefs, etc.). Selon la nature de l'activité, on pourra aussi distribuer aux visiteurs des **échantillons** (shampooing, cosmétiques, etc.)
- Enfin, dans le domaine de l'agriculture par exemple, il est possible de s'associer à d'autres producteurs pour faire une **campagne collective** (tous les producteurs de lait, ou de pommes, ou de



© CEDAL/Collective du Sucre

▶ **Illustration de la Collective du Sucre, de 2001, pour la presse magazine**

sucre, font une publicité commune pour inciter à boire du lait ou à manger des pommes. Dans ce cas, le concurrent n'est pas le producteur de pommes voisin, mais l'ensemble des producteurs de poires ou de pêches…).

Le saviez-vous ?

La publicité subliminale : mythe ou réalité ?

En 1956, dans le New Jersey, une salle de cinéma insère durant la projection d'un film deux images si brèves que les spectateurs n'ont pas conscience de les avoir vues, et pourtant les ventes de pop-corn augmentent de 58 % par rapport à la même période l'année passée. Le texte qui figurait sur les messages ? « Buvez Coca-Cola » et « Vous avez faim ? Mangez du pop-corn » !

La perception subliminale peut être visuelle (une image inconsciemment indétectable) ou auditive (un stimuli sonore si rapide et de volume si faible qu'on n'a pas l'impression de l'avoir entendu).

De nombreuses études contestent cependant son efficacité…

Recherche personnelle

Recherchez quelques exemples de foires, salons, expositions et congrès qui se tiennent dans votre pays cette année, leur thème, leur taille, le nombre de visiteurs attendus et les moyens employés pour en faire la promotion.

Enrichissement lexical

Recherchez le sens des mots suivants :

- créneau,
- argumentaire,
- régie publicitaire,
- publicité sur le lieu de vente,
- encart presse.

Expression orale

1. Faites, en classe, la liste de tous les supports publicitaires que vous connaissez (attention, la liste est très longue), à commencer par les grands médias (TV, presse, etc.) jusqu'au plus « petits » ou moins répandus (distribution de boîtes d'allumettes, stylos, porte-clefs, publicité aérienne sur les dirigeables, etc.)

2. Jeu de rapidité

La classe se divise en deux équipes et essaie de deviner pour quels produits les slogans suivants, faisant à présent presque partie du domaine public, ont été conçus :

• Crédit Agricole (banque)	• *… Et ça repart*
• Mini-Mir (produit ménager)	• *Du pain, du vin, et du…*
• Sécurité Routière	• *Le bon sens près de chez vous*
• BNP (banque)	• *Un verre, ça va, deux verres bonjour les dégâts*
• SNCF	• *Un mal, des mots*
• Mars (barre chocolatée)	• *C'est facile, c'est pas cher et ça peut rapporter gros*
• Félix Potin (distribution)	• *Votre argent m'intéresse*
• Le loto	• *Mini-prix, mais il fait le maximum*
• SOS Amitié (association)	• *C'est possible !*
• Boursin (fromage)	• *On y revient*

Essayez de chercher ce qui fait le succès de ces slogans. Comment ont-ils été conçus (jeux de mots, rimes, antithèse…). Cherchez d'autres exemples.

Le coin des internautes

- http://www.lesartsdecoratifs.fr/fr/03museepublicite : ne manquez pas cette visite du Musée de la Publicité. Les grandes campagnes du siècle dernier vous y sont présentées, et vous trouverez aussi un « DicoPub », lexique du vocabulaire de la publicité.
- http://psychcom.free.fr : un site sur les mécanismes de la publicité. Des notions de psychologie, de linguistique, des modèles de communication et les formes de la publicité vous y sont présentés. L'ensemble est bien résumé, parfait pour une première approche.
- http://markneting.free.fr : c'est le portail qu'il vous faut. Un clic sur « sites web » vous donne les adresses nécessaires aux entreprises, annuaires et guides, on y trouve aussi les sites des salons et des foires. La rubrique « Pédagogie » vous ouvre les portes des centres de ressources des universités françaises pour le marketing et la gestion, et des notes de cours d'enseignants.

• http://www.cles-promo.com : le site des professionnels de la promotion des ventes. Je vous recommande, depuis la page d'accueil, la rubrique « techniques promotionnelles », qui vous permettra de tout savoir sur les réductions, primes, jeux, essai, vente par lots, etc.

Avez-vous bien compris ?

1. Nous allons présenter nos nouveaux produits au moyen d' ..... 3 volets

a. une brochure
b. un catalogue
c. une lettre
d. un dépliant

2. La société Unilever possède une importante ..... de détergents en France.

a. part du marché
b. gamme
c. part de marché
d. vente

.../...

3. La société Unilever possède une importante ..... des détergents en France

a. part du marché
b. gamme
c. part de marché
d. vente

4. Evian et Vittel, sur le marché des eaux minérales, sont

a. ennemis
b. opposés
c. concurrents
d. compétitifs

5. Le Mondial de l'automobile s'appelait autrefois

a. le Congrès de l'auto
b. le Séminaire de l'auto
c. la Foire de l'auto
d. le Salon de l'auto

6. Les sociétés qui vendent des articles par correspondance sont des sociétés

a. de VIP
b. de VRP
c. de VPC
d. de PVC

7. J'aime bien ce nouveau ..... télévision pour Toyota.

a. commercial
b. spot
c. CM
d. annonce

8. Nous avons décidé de distribuer des ..... dans les gares et les lieux de passage.

a. échantillons
b. miniatures
c. samples
d. exemples

Entraînement aux examens de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris

Conseils pour rédiger un résumé

Dans le cadre des épreuves d'expression écrite, on trouve la rédaction d'un résumé, à partir d'un texte de 300 à 400 mots, qu'il vous est demandé de réduire en 100-130 mots, soit environ le tiers du format initial. Il faudra donc savoir dégager le thème de l'article, les informations principales, et ne pas vous encombrer de détails inutiles. Si le texte porte un titre, celui-ci est déjà une aide

précieuse pour trouver le thème. L'articulation des idées dans le texte vous permet de suivre le cheminement de pensée du journaliste, la façon dont il enchaîne ses idées avant d'arriver à sa conclusion. Observez bien la structure du texte en paragraphes, chacun est porteur d'un message différent, et ne négligez pas non plus la typographie : *italiques*, soulignements, **caractères gras**.

Les mots du résumé : Il est indispensable d'éviter la paraphrase ; l'emploi des mêmes mots que ceux de l'auteur ne peuvent que vous conduire à un malheureux « copié-collé », et votre texte sera incompréhensible pour qui n'a pas lu l'original. La reformulation est indispensable ; c'est parce que vous aurez reformulé le texte, souvent avec vos mots à vous, même s'ils sont plus simples, que le correcteur de votre copie verra que vous avez bien compris le texte qui vous était soumis.

Une règle d'or : Les résumés les plus simples sont souvent les meilleurs. Prenez de la distance par rapport au texte. Lisez-le attentivement, surlignez les éléments qui vous paraissent importants, vérifiez quelques mots parmi ceux qui vous bloquent dans votre compréhension globale, imprégnez-vous bien du texte et… oubliez-le ! Essayez alors, sur une feuille de brouillon, de reformuler en termes simples ce dont vous vous souvenez, et une fois ce premier résumé rédigé, reportez-vous au texte original pour les détails.

Méfiez-vous particulièrement des pièges suivants :

• les métaphores : images et effets littéraires sont en général à éliminer de votre résumé,

• l'humour : là encore il s'agit d'une marque propre à l'auteur, vous vous contenterez de reprendre les faits en ignorant ces figures de style,

• les citations : si vous les recopiez, vous devrez aussi citer leurs auteurs et souvent leurs fonctions dans l'entreprise, ce qui occupera un volume généralement trop important pour tenir dans une centaine de mots. Si vous pouvez faire l'économie des citations, faites-le et reformulez simplement l'idée qui est exprimée,

• le temps : les deux épreuves d'expression écrite (lettre et résumé) sont à rédiger en 75 minutes. Votre résumé ne devra pas vous prendre plus de 35 minutes, incluant la recherche dans le dictionnaire, et la rédaction définitive sur la copie d'examen (un brouillon est indispensable).

Et, comme pour toutes les épreuves d'expression écrite, relisez-vous soigneusement pour éviter les fautes d'orthographe, d'accords (en genre, masculin/féminin, en nombre, singulier/pluriel), attention aussi à la conjugaison des verbes et aux participes passés…

Expression Écrite - Épreuve de résumé

Résumez le texte suivant en 100-130 mots :

Couper dans la pub à la hache, danger !

« En période de crise, les consommateurs sont moins faciles à convaincre, explique Elie Ohayon, patron de l'agence BETC Euro RSCG. Il faut donc diffuser une pub plus souvent pour maintenir son efficacité. » Or, le moral des ménages est tombé à son plus bas niveau depuis 1996. Relâcher la pression devient dangereux. « Si tous les concurrents d'un même secteur réduisent leurs dépenses au même rythme et en même temps, l'impact reste faible sur les parts de marché, précise Élisabeth Tissier-Desbordes, professeur à l'ESCP-EAP. Mais, pour peu que l'un d'entre eux coupe davantage que les autres, il risque de dévisser. » L'an passé, le numéro 1 du camembert, Cœur de Lion, a ainsi réduit son budget de 5 %. Une paille, à première vue. Sauf que, dans le même temps, son concurrent Président a lancé un nouveau fromage. La part de marché de ce dernier a ainsi grimpé de 16,5 à 19,6 % et Cœur de Lion a perdu sa place de leader. […] Mais rationaliser les dépenses de pub ne suffira pas pour traverser la crise sans casse, se disent de plus en plus de directeurs marketing. Selon eux, il faut en passer par les promotions. En 2002, les ristournes, opérations « 15 % de produit gratuit » et autres campagnes d'animation sur le lieu de vente ont progressé de 16 % par rapport à 2001. Les plus grands s'y mettent. Pour doper les ventes du rasoir Mach III turbo, Gillette a ainsi proposé des offres « satisfait ou remboursé » et des bons de réduction quelques mois seulement après le lancement. En 1999, en pleine croissance, les fans de son ancêtre Mach III avaient dû attendre près d'un an avant de bénéficier de la moindre promotion.

Autre alternative : les campagnes de Marketing Direct. Alors que les ventes en grande surface de Friskies, Whiskas et Pedigree s'effritent chaque année de 0,5 %, celles de Royal Canin connaissent une croissance annuelle à deux chiffres. La recette du géant des croquettes consiste à vanter les mérites nutritionnels de ses produits dans des campagnes de mailing. « Chaque année, nous envoyons 200 000 lettres aux nouveaux propriétaires de chiens et de chats », confie Yves Christol, le directeur du marketing de Royal Canin. Bref, face aux marques qui gèrent habilement la mauvaise conjoncture, celles qui coupent aveuglément dans la pub risquent de se faire distancer. « Et les parts de marché perdues en temps de crise sont très difficiles à regagner », prévient Claude Posternak, le patron de l'agence Mc Cann.

Capital, août 2003

chapitre 7

Les Assurances

Ce chapitre n'a pas la prétention de faire de vous des spécialistes de l'assurance, mais vous y trouverez l'essentiel de ce qu'il faut savoir en matière d'assurances grand public. Les contrats dits professionnels, comme par exemple l'assurance de la cargaison d'un navire de commerce, relèvent du vocabulaire technique et ne seront pas abordés ici.

Le contrat d'assurances

C'est un document extrêmement important, puisqu'il détermine qui est assuré, qui assure, et qui sera **indemnisé** (donc recevra l'argent) en cas de **sinistre** (accident) ; on l'appelle « **police** ».
Dans le langage des assurances, celui qui **souscrit** (prend) une assurance est le **souscripteur**. C'est lui qui par exemple paiera les primes. Celui sur qui porte le risque est l'**assuré**, si quelque chose lui arrive, l'assurance paiera. Assuré et souscripteur peuvent bien sûr être la même personne.
Le **bénéficiaire**, lui, est celui qui recevra l'argent si un **sinistre** survient (un accident arrive). Le bénéficiaire peut aussi être assuré et souscripteur. C'est le cas par exemple dans le cas d'une assurance automobile en cas d'accident matériel (pas de victimes) : Monsieur A a souscrit une assurance, c'est aussi l'assuré, et il est bénéficiaire puisque si sa voiture est endommagée, il recevra une **indemnité**. Au contraire, on peut imaginer le cas inverse, où souscripteur, assuré et bénéficiaire sont trois personnes différentes : un père de famille souscrivant une assurance automobile pour sa fille, encore étudiante, et, en cas de décès de la fille dans l'accident, versement de l'indemnité au frère par exemple, qui est le bénéficiaire.
Avant de signer la police, il convient de lire soigneusement les **conditions générales**. Elles sont généralement écrites en très petits caractères et comportent de nombreuses **clauses**, mais contiennent de précieuses informations.
Les contrats peuvent être souscrits soit auprès d'une **mutuelle**, soit auprès d'une **compagnie d'assurances** classique.

Les mutuelles

Ce sont des sociétés de personnes et leurs assurés sont des **adhérents** (on les appelle aussi des sociétaires). Leur but n'est pas le profit mais l'entraide. Ce sont des sociétés civiles qui ne peuvent distribuer de bénéfices qu'à leurs adhérents. Il n'y a pas de capital social divisé en actions dans les mutuelles. Les adhérents participent à la gestion de la mutuelle en élisant leurs représentants. Les membres versent chaque année une **cotisation**, par exemple de 1 000 euros pour une voiture pour un an, en **tous risques**, c'est-à-dire qui vous couvre même si vous êtes responsable d'un dommage causé à un **tiers**. Avec l'argent collecté, la mutuelle fonctionne et rembourse les assurés au fur et à mesure que les sinistres arrivent. Si en cours d'année il y a eu beaucoup d'accidents et que la Mutuelle n'a plus d'argent pour continuer à rembourser, elle fera un appel de cotisation supplémentaire auprès de tous ses assurés en leur demandant à chacun par exemple 25 euros. Par contre, si une autre année, la mutuelle se retrouve avec trop d'argent parce qu'il n'y a pas eu beaucoup d'accidents cette année-là, elle pourra reverser une certaine somme, par exemple 20 euros, à ses adhérents, ou mettre de l'argent en réserve pour l'année suivante.
Les mutuelles sont en principe moins chères que les compagnies d'assurances classiques. On compte environ 3 000 mutuelles en France aujourd'hui. Certaines sont accessibles à tous, d'autres ne sont ouvertes qu'à certaines personnes. La mutuelle des enseignants, par exemple, n'accepte parmi ses membres que des agents de l'Éducation nationale. Précisons enfin pour les amateurs de droit, les mutuelles relèvent du code de la mutualité, alors que les compagnies d'assurances relèvent du code des assurances.

Les compagnies d'assurances

Ce sont des sociétés de capitaux classiques, auxquelles on ne règle pas une cotisation mais une **prime**, annuelle, fixe et invariable. Si la compagnie a un excédent en fin d'année, elle peut, comme la mutuelle, en

mettre une partie en réserve, mais aussi distribuer une part des bénéfices à ses actionnaires.

Que vous souscriviez votre police d'assurances dans une compagnie ou une mutuelle, le principe en est le même. Si vous voulez **résilier** votre contrat, il vous faudra adresser un courrier de résiliation deux mois en général avant **l'échéance** du contrat (se référer aux conditions générales), ou en cours de contrat si le bien assuré a été vendu par exemple, ou que l'assuré déménage. Pour modifier ou compléter un contrat d'assurance (le montant garanti, le bénéficiaire ou autre), on rédige un document complémentaire, sur lequel on inscrira les changements. Ce document s'appelle « **un avenant** ».

Vous pouvez souscrire soit directement auprès de la compagnie d'assurances, soit en vous adressant à un « **courtier** ». Le courtier en assurances n'est pas lié à une société d'assurances en particulier, c'est un intermédiaire indépendant entre les différentes compagnies d'assurance et le client. Il peut ainsi conseiller le futur assuré dans le choix de la compagnie la mieux adaptée à ses besoins. La profession s'est bien sûr ouverte à Internet et on trouve beaucoup de courtiers « on-line » qui établissent des devis comparatifs en ligne.

Parmi les assurances les plus courantes, on retiendra :

- **l'assurance multirisques habitation**, qui couvre votre appartement ou votre maison contre le risque d'incendie ou de dégât des eaux.
- **l'assurance vol**, qui est une option soit de la multirisques habitation (en cas de cambriolage), soit de l'assurance voiture (en cas de vol de la voiture ou de ce qu'il y a à l'intérieur).
- **l'assurance automobile**, avec plusieurs niveaux de garanties, de la plus simple dite « au tiers », à la plus complète, dite « tous risques ». Le calcul des primes annuelles prend en compte de nombreux paramètres : âge, profession et sexe du conducteur, puissance du véhicule, présence ou absence d'équipements de sécurité (airbag, freins ABS, etc.), et antécédents d'accidents (la prime diminue si on n'a pas d'accident : chaque année le « bonus » augmente, réduisant d'un certain pourcentage la prime. *A*

contrario, en cas d'accident la compagnie délivre un « malus », qui augmente la prime de l'année suivante). Un bon conducteur peut ainsi voir sa prime diminuer jusqu'à 50 % !

En cas d'accident automobile matériel, les conducteurs des deux voitures accidentées doivent remplir un **constat amiable**, sur lequel ils précisent et dessinent les circonstances de l'accident. Ce constat est ensuite adressé aux compagnies respectives, qui décident des responsabilités et de l'indemnisation des assurés. Si le coût des réparations de la voiture est trop élevé, l'assurance remboursera le prix de la voiture, sur la base de son prix au jour du sinistre. C'est ce qu'on appelle la **valeur vénale** du véhicule (le prix du véhicule d'occasion, en termes simples). Il faut savoir enfin qu'une somme reste généralement à la charge de l'assuré en cas de sinistre ; la compagnie ne rembourse par exemple, qu'au-delà des 500 premiers euros qui restent dus par l'assuré. Cette somme s'appelle **franchise**.

- **l'assurance décès**, qui verse un capital à la famille au cas où l'assuré viendrait à mourir.
- **l'assurance-vie**, (à ne pas confondre avec l'assurance décès), qui permet de se constituer un capital à une date de son choix (par exemple à la retraite). On verse chaque année, ou chaque mois, ou encore en un seul versement une certaine somme d'argent, la compagnie d'assurances fait travailler cet argent et le rémunère (elle verse un intérêt annuel, par exemple de l'ordre de 4,5 % en 2007 pour un fonds garanti, mais bien supérieur, bien que plus risqué, si le contrat comporte des actions ou des obligations), et au terme fixé, la compagnie verse la somme augmentée des intérêts. En cas de décès avant le terme fixé, elle la verse au bénéficiaire qui a été désigné dans le contrat (conjoint, enfants).
- **l'assurance responsabilité civile**, qui couvre tous les incidents qui peuvent survenir dans la vie quotidienne (les enfants qui causent un accident, le chien qui mord un passant dans la rue) ; cette assurance est souvent incluse dans l'assurance habitation.
- **les assurances hospitalisation, cancer, complémentaire retraite, obsèques** (qui règle les frais d'enterrement et s'occupe de toutes les formalités à la place des héritiers),

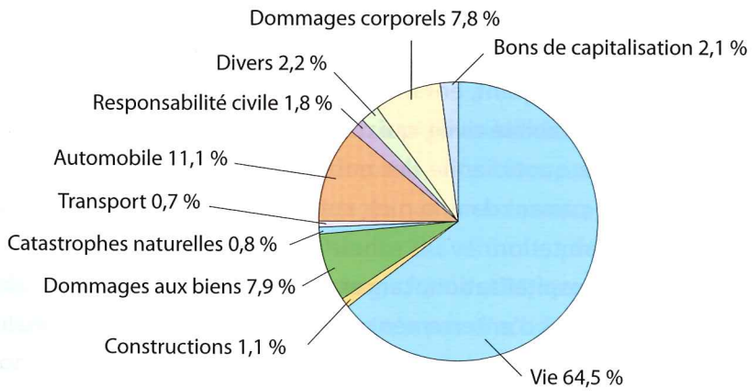
• **les assurances des professionnels et des entreprises**, pour les locaux, le parc automobile, les machines, etc.

Et la liste n'est pas exhaustive…

Parmi les assurances moins « courantes », sachez que vous pouvez aussi souscrire un contrat « sur mesure » auprès d'une compagnie, notamment si vous êtes une star de cinéma, comme Jennifer Lopez, dont le corps est assuré pour 1 milliard de dollars, de la chanson comme Bruce Springsteen dont la voix est assurée à hauteur de 6 millions de dollars, ou du sport comme David Beckham dont la garantie peut atteindre 149 millions d'euros en cas de blessure ou de dommage à son apparence remettant en cause sa carrière ou ses contrats publicitaires.

Accessibles aux particuliers, notons enfin des contrats qui couvrent contre le risque de suspension du permis de conduire, ceux qui assurent contre le risque de licenciement, et enfin, le contrat « annulation de mariage », qui vous rembourse toutes les sommes engagées même si vous décidez de ne plus vous marier quelques heures avant la cérémonie ! Un aléa plus fréquent qu'on ne pourrait le penser : la compagnie indique un taux de sinistres de 5 % sur ce contrat !

Comme vous pouvez le constater sur ce diagramme, c'est l'assurance-vie, loin devant l'assurance automobile ou celle des dommages aux biens, qui représente l'essentiel du chiffre d'affaires des compagnies d'assurances françaises.



▶ **Répartition du chiffre d'affaires français en 2004** *Source : FFSA*

Le saviez-vous ?

Les compagnies reçoivent parfois des lettres d'assurés distraits. Voici quelques extraits de lettres reçues ; cherchez les erreurs…

• La foudre est tombée sur le hangar et a endommagé la toiture. Depuis notre mariage, c'est le deuxième coup de foudre que nous subissons.

• Mon assureur m'avait téléphoné pour me dire qu'il m'envoyait un avenant. Le lendemain, j'ai reçu la visite d'un inspecteur de la compagnie, pas avenant du tout.

• Ma voiture a subi d'importants dommages corporels.

• Vous refusez de régler mon incendie sous prétexte que je n'ai pas payé ma prime. Je vous rappelle pourtant que l'année dernière j'avais payé ma prime sans avoir d'incendie. Où est la justice là-dedans ?

• J'ai reçu une branche sur la tête alors que je faisais une petite sieste au soleil, pendant la pause. Pensez-vous qu'il s'agisse d'un accident du travail ?

• En qualité du plus mauvais client de votre agence (9 accrochages en 1 an), je vous demande d'avoir le plaisir de résilier mon assurance auto avant la date d'échéance.

Source : Assurland.com

Recherche personnelle

Faites la liste des assurances auxquelles vous avez souscrit : assuré, bénéficiaire, risque garanti, assureur.

Enrichissement lexical

Que signifient les termes suivants :

- recours
- expertise
- devis
- exclusion

Expression orale

Vous souhaitez assurer votre voiture, et vous vous rendez chez un courtier en assurances. Il vous propose différentes formules (vous pouvez partir de documents authentiques, dépliants ou brochures de compagnies d'assurance rédigés dans votre propre langue), et vous aide à remplir le formulaire d'adhésion (renseignements sur l'assuré, sur le véhicule assuré, etc.). Jouez la scène.

Le coin des internautes

• http://www.cdia.fr/ : l'incontournable site de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances. Vous trouverez tous les détails sur les assurances aux particuliers mais aussi aux professionnels, des statistiques, des actualités, et un lexique très détaillé.

• http://www.assurland.com : ce site commercial permet d'établir des devis comparatifs parmi toutes les compagnies que représente ce courtier en ligne. Lire les questions posées par les assurés sur leurs problèmes quotidiens (exemple : « l'assurance auto est-elle obligatoire ? »), la rubrique « tout sur l'assurance » avec son glossaire, et, bien sûr, « les perles de l'assurance » dont vous venez de lire quelques extraits dans la rubrique « Le saviez-vous ? ».

• http://www.service-public.fr : de la page d'accueil, un clic sur « assurance », et on trouve tous les renseignements pratiques sur l'assurance. Par exemple, la page « papiers à conserver » indique les documents dont on peut se débarrasser et ceux qu'il faut garder à tout prix.

Avez-vous bien compris ?

1. Je souhaite qu'on verse un capital à mes enfants s'il m'arrive quelque chose. Je vais souscrire :

a. une assurance habitation
b. une assurance décès
c. une assurance responsabilité civile
d. une assurance tous risques

2. Je souscris toutes mes assurances auprès de Monsieur Dubois, ...

a. commissionnaire
b. courtier
c. détaillant
d. transitaire

3. Un délai de préavis est nécessaire avant toute :

a. résiliation
b. reddition
c. rémission
d. résolution

4. Cette assurance ..... les risques de tremblement de terre ?

a. garantit-elle
b. soumet-elle
c. court-elle
d. couvre-t-elle

... /...

5. Dès la constatation du sinistre, il faut faire une :

a. déclaration
b. annonce
c. publication
d. application

6. Les Mutuelles du Mans me réclament 1 200 euros au titre de ma ..... pour 2006.

a. souscription
b. adhésion
c. prime
d. cotisation

7. Le naufrage d'un pétrolier constitue un très gros ..... pour les compagnies d'assurances maritimes.

a. accident
b. sinistre
c. dommage
d. indemnité

8. Mon chien a mordu le facteur. Je dois faire jouer :

a. mon assurance-vie
b. l'assurance-vie du facteur
c. mon assurance responsabilité civile
d. mes relations

Entraînement aux examens de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris

Conseils supplémentaires

• attention aux faux-amis (surtout si vous êtes anglophone), *ex. Q5*,

• considérez bien le sujet de la phrase avant de choisir la réponse, *ex. Q3*,

• cherchez le terme le plus approprié, même si les autres qui vous sont proposés appartiennent au même domaine, *ex. Q2*,

• n'oubliez pas la grammaire, et en particulier les prépositions attenantes aux verbes, *ex. Q6*.

Épreuves de connaissance du monde de l'entreprise

1. Un nouveau client vous passe une importante commande. Avant de lui livrer les marchandises, vous vérifiez auprès de la banque :

a. sa générosité
b. sa solvabilité
c. sa liquidité
d. son éligibilité

2. Vous avez décider de louer un local pour votre entreprise. Le contrat que vous allez signer s'appelle :

a. une promesse de vente
b. une hypothèque
c. un bail
d. une caution

3. Vous adressez, avec la facture que vous venez d'émettre :

a. un chèque
b. un virement
c. un prélèvement
d. une traite

4. 6 semaines avant la naissance du bébé, 10 semaines après. C'est la durée légale :

a. du congé maternité
b. du congé parental
c. du congé sabbatique
d. du congé d'éducation

5. « Mademoiselle Dupuis, voulez-vous ..... ces données dans l'ordinateur ? »

a. mettre
b. imputer
c. saisir
d. insérer

6. Quand nous aurons reçu les marchandises, nous vous ferons un virement pour vous ..... du montant de la facture.

a. couvrir
b. payer
c. régler
d. recouvrer

7. Importante société recherche Secrétaire de Direction maîtrisant :

a. l'orthophonie
b. la graphologie
c. la sténographie
d. la dictographie

8. La période pendant laquelle je peux faire remettre en état ou remplacer une pièce d'un appareil aux frais du vendeur ou du fabricant s'appelle :

a. le délai de préavis
b. le délai de réflexion
c. le délai de garantie
d. le délai de paiement

chapitre 8

Import, export, transport

Le transport

Les entreprises qui exportent des biens doivent les acheminer jusqu'à leurs clients. Les magasins d'électroménager par exemple, possèdent leurs propres véhicules de livraison et incorporent souvent les frais (salaire des livreurs, amortissement des véhicules, essence, etc.) dans le prix de vente des produits ; c'est ainsi qu'ils peuvent mettre en avantage commercial la livraison gratuite ; en fait, tous les clients paient un **montant forfaitaire,** ceux qui emportent le produit directement dans leur voiture sont en fait pénalisés puisqu'eux aussi paient un peu plus cher pour le transport…
Le transport pourra se faire par **air** (avion), par **eau** (mer, canaux ou rivières), par **voie de terre** (chemin de fer ou route, ou combinaison des deux, le **ferroutage**). Selon le moyen utilisé, on emploiera un document différent, mais dont la finalité est la même : indiquer ce qu'on transporte, la valeur des marchandises, l'expéditeur et le destinataire avec quelques autres informations.

A. Le transport aérien (par air)

L'expéditeur fait une **déclaration d'expédition**, la compagnie aérienne fait une **lettre de transport aérien (LTA)**, le pilote reçoit un **manifeste**, document sur lequel figure la liste des marchandises chargées dans l'avion.

B. Le transport maritime et fluvial (par eau)

On rédige un **connaissement** *(bill of lading)*, document fait en 4 exemplaires minimum, sur lequel figure la liste des produits transportés par le chargeur (le transporteur) pour l'expéditeur (le vendeur). Le chargeur, le propriétaire du bateau (l'armateur), le capitaine et le destinataire des marchandises en ont chacun une copie. Sans cette copie, le destinataire ne peut pas recevoir ses marchandises au port. On ne les lui remettra pas. C'est donc un document très important, dont chaque copie, authentifiée, constitue un original ; on l'envoie généralement par avion au destinataire

des marchandises pour qu'il l'ait avant l'arrivée du bateau. Avec ce document il peut même **vendre ses marchandises à quelqu'un d'autre avant qu'elles ne soient arrivées**. C'est le nouveau propriétaire des marchandises qui ira les chercher au port, avec la copie du connaissement endossée (signée au dos) par le premier destinataire.
On rédige aussi un autre document, la **charte-partie**, qui précise qu'on loue ce bateau pour le transport de ces marchandises. Il n'y a que deux exemplaires, et on n'y inscrit pas la valeur des marchandises. Ce document ne permet donc pas de vendre les marchandises avant leur arrivée, contrairement au connaissement.

C. Le transport terrestre (par voie de terre)

Par route, on doit rédiger une **lettre de voiture CMR**, contrat de transport entre le transporteur et le destinataire. Dans la pratique, l'expéditeur remettra un bon de livraison au transporteur qui sera signé à l'arrivée par le destinataire des marchandises.
Par chemin de fer, on remplit une **lettre de voiture CIM. L'original est remis au destinataire, l'expéditeur recevra un feuillet de la liasse**. L'expéditeur remplit une déclaration d'expédition, la compagnie (SNCF) lui remet un récépissé en trois exemplaires.

Le vendeur des marchandises peut adresser à l'acheteur une **facture pro-forma**. Il s'agit d'une facture fictive qui a pour but d'indiquer à l'acheteur le montant de sa commande. Les acheteurs importateurs se font ensuite ouvrir par leurs banquiers un crédit documentaire, c'est-à-dire un crédit bancaire garanti par les documents d'expédition (le connaissement, la police d'assurance, la facture pro-forma).

Les **formalités** d'import-export sont nombreuses et complexes. On peut s'adresser à un **transitaire** (un commissionnaire en transport) qui s'en occupera. Les entreprises françaises qui veulent exporter doivent avoir une **licence d'exportation** (autorisation d'exporter délivrée par la Direction des

Relations Économiques Extérieures), et un **certificat d'origine** (où est indiqué le pays d'origine) des marchandises qu'on obtient à la Chambre de Commerce ou au Bureau des Douanes. De la même façon, une entreprise qui souhaite importer doit se munir, dans le cas de certaines marchandises (par exemple les produits textiles), d'une **licence d'importation**. Si les marchandises sont destinées à une importation temporaire (pour un salon, une foire ou une exposition par exemple), elles sont exemptes de droits de douane, mais il faut présenter un document appelé **carnet ATA**. En outre, certains pays ont signé des accords douaniers avec l'Union européenne ; si l'on exporte vers un de ces pays, il faut se munir d'un autre formulaire, **le certificat de circulation EUR1** (ou EUR2 s'il s'agit d'un envoi postal), ce formulaire attestant de l'origine européenne des produits. Le plus familier de ces documents du commerce international, parce qu'il s'adresse au grand public, est le **bordereau de détaxe**, qui permet de vendre à des touristes non ressortissants d'un état de l'Union européenne, des marchandises en détaxe. Ce document doit être visé par la douane en sortie du territoire. Le montant minimum de l'achat doit être de 175 euros hors taxes, dans un même magasin, dans la même journée.

Photo X — Tous droits réservés

▶ **Inspection de marchandises à la douane**

Les marchandises qui voyagent hors UE doivent acquitter des **droits de douane** proportionnels à la valeur des marchandises. Chaque pays fixe ses droits de douane à l'importation, selon le type de marchandise (alimentation, machines, etc.). Les droits de douane sont calculés **sur la valeur des produits Hors Taxes (HT)** ; il n'y a pas de TVA à l'exportation. C'est particulièrement intéressant pour les pays comme la France ou la TVA est élevée (19,6 % pour la majorité des biens de consommation hors alimentation).

Les **vérifications** par les douaniers ne sont pas systématiques. Ils contrôlent « **par épreuve** » (au hasard), mais peuvent être très vigilants en cas de

contrôle de denrée alimentaire, en particulier s'il y a un « embargo » (une interdiction d'importer) sur certains produits, comme la viande de bœuf par crainte de l'ESB (la maladie de la vache folle), ou le poulet par crainte de la grippe aviaire. Certaines marchandises interdites d'exportation (par exemple les œuvres d'art trésors nationaux), arrivent tout de même à passer les frontières en **contrebande**. Les douaniers doivent surveiller ce type de pratique, de même bien sûr que l'entrée sur le territoire de stupéfiants (drogues) ou d'autres produits **illicites** (interdits).

Les douanes et l'espace Schengen

À leur arrivée à l'aéroport de Roissy-Charles de Gaulle, les passagers sont parfois surpris d'être divisés en deux groupes pour le contrôle de leurs passeports : UE et hors UE. Il convient ici d'apporter une précision sur les notions d'Union européenne et d'espace Schengen. Les accords Schengen, signés en 1985 et 1990, instaurent **la libre circulation des personnes**. Le but est de supprimer les contrôles des personnes aux frontières internes de l'UE pour les ressortissants des « pays Schengen », mais aussi de renforcer les contrôles aux frontières externes à l'UE, d'avoir une politique de visa et d'asile commune, et de coopérer en matière de police et de justice. Reportez-vous au tableau du chapitre 2, page 31 pour comparer les pays de l'Espace Schengen, ceux qui ont adopté l'euro, et les pays membres de l'Union européenne.

Les Incoterms (International Commercial Terms)

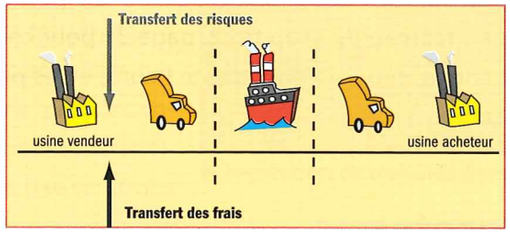
Ces termes techniques du commerce international permettent à l'acheteur et au vendeur de savoir dans quelles conditions les marchandises vont circuler : qui prend les risques et à quel moment (et doit donc être assuré), qui paie quoi, et qui doit accomplir les formalités.
Ils sont répartis en trois catégories :

- 8 Incoterms de vente au départ (commençant par la lettre E, C ou F): les charges et les risques liés au transport principal sont supportés par l'acheteur.
- 4 Incoterms de vente à l'arrivée (commençant par la lettre D): les charges et les risques liés au transport principal sont supportés par le vendeur.
- l'Incoterm DAF: le vendeur supporte frais et risques de transport jusqu'à une frontière donnée. Ensuite c'est l'acheteur qui les assume.

Il convient d'être très attentif, lors de la négociation commerciale, au mode d'acheminement des marchandises qu'on commande. Un produit peut sembler plus avantageux que celui d'un concurrent, mais revenir plus cher lorsqu'on aura ajouté les frais de transport et d'assurance.
Voici, extraits de chaque catégorie, quelques incoterms parmi les plus courants. Ils vous sont donnés en anglais, tels qu'ils sont employés dans la pratique commerciale internationale, avec leurs traductions en français.

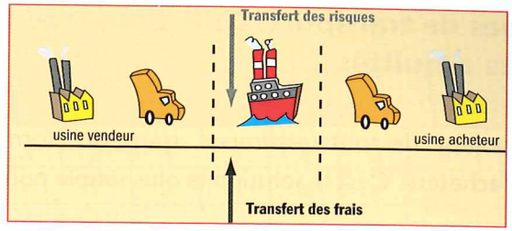
A. Tous types de transport: EXW, EX Works, à l'usine

Le vendeur met seulement la marchandise à disposition de l'acheteur dans ses propres locaux ou dans un autre lieu convenu (atelier, usine...). L'acheteur s'occupe de tout.



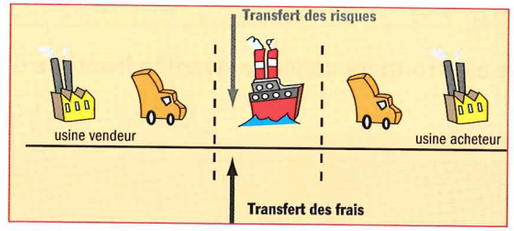
B. Tous types de transport: FCA, Free Carrier, Franco-transporteur

Le vendeur fournit la marchandise, les licences et les autorisations, accomplit les formalités douanières et livre chez le transporteur principal. Sa responsabilité s'arrête ici. L'acheteur choisit le mode de transport et le paie.



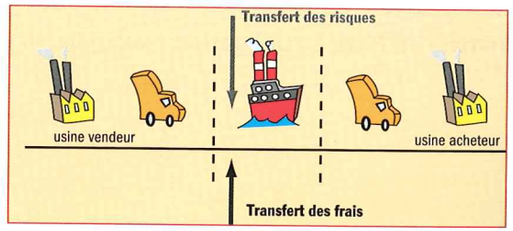
C. Transport maritime: FAS, free Alongside Ship, franco le long du navire

Le vendeur fournit la marchandise, les licences et autorisations d'exportation et accomplit les formalités douanières d'export; il livre la marchandise le long du navire, au port d'embarquement. L'acheteur choisit le navire et paie le transport maritime et les opérations suivantes.



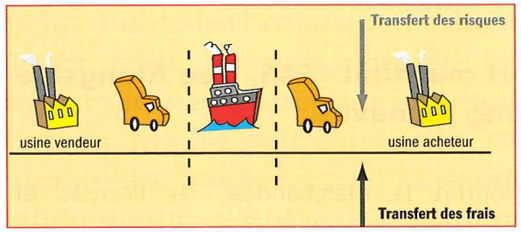
D. Transport maritime: FOB, Free On Board, franco à bord (FAB)

Comme le FAS, mais le vendeur doit en plus charger les marchandises sur le bateau.



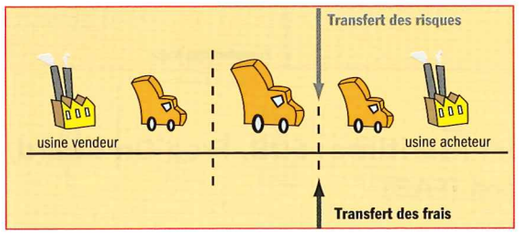
E. Tous types de transport: DDP, Delivered Duty Paid, rendu droits acquittés

Le vendeur s'occupe de tout (assurance, transport, formalités) jusqu'à l'arrivée chez l'acheteur. C'est la solution la plus simple pour l'acheteur.



F. Tous types de transport: DAF, Delivered At Frontier, rendu frontière

Le vendeur livre à la frontière de sortie, avant la frontière d'entrée du pays de l'acheteur.



Le tableau ci-après récapitule, pour tous les incoterms, les responsabilités de l'acheteur («a») et du vendeur («v»), allant, pour le vendeur, de l'obligation minimale en EXW à l'obligation maximale en DDP.

	Emballage	Chargement	Acheminement au port	Formalités expédition	Passage portuaire	Transport principal	Assurance transport	Passage port arrivée	formalités imp. droits taxes	Acheminement usine	Déchargement usine
EXW	v	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
FAS	v	v	v	a	a	a	a	a	a	a	a
FCA	v	v	v	v	a	a	a	a	a	a	a
FOB	v	v	v	v	a/v	a	a	a	a	a	a
CFR	v	v	v	v	v	v	a	a	a	a	a
CPT	v	v	v	v	v	v	a	a	a	a	a
CIF	v	v	v	v	v	v	v	a	a	a	a
CIP	v	v	v	v	v	v	v	a	a	a	a
DAF	v	v	v	v	v	a/v	a/v	a	a	a	a
DES	v	v	v	v	v	v	v	a	a	a	a
DEQ	v	v	v	v	v	v	v	v	v	a	a
DDU	v	v	v	v	v	v	v	v	a	v	v
DDP	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v	v

Le saviez-vous?

Les quantités de produits illicites saisies par les douanes, et notamment la cocaïne, sont en augmentation, surtout dans les aéroports parisiens. Les moyens utilisés par les trafiquants sont de plus en plus sophistiqués: on trouve de la cocaïne dans les poignées de porte, dans les pistons de moteur de voiture, et même dans… les boîtes de pâtée pour chiens! Cela dit, les douaniers ne sont pas postés qu'aux aéroports et aux frontières. Les unités de surveillance terrestre, qu'on appelle familièrement «douane volante», sont des équipes de douaniers circulant sur tout le territoire, qui peuvent contrôler à tout moment, et n'importe où en France, personnes et véhicules.

Photo Éliane Cloose

▶ **Recherche de cocaïne**

Recherche personnelle

Douanes et droits : faites la liste des objets ou produits interdits d'importation ou d'exportation dans votre pays (œuvres d'art, armes, etc.).

Enrichissement lexical

Que signifient les termes suivants ?

- Contrôle des changes
- Bordereau
- Fret
- Armateur
- Certificat phytosanitaire

Expression orale

Vous venez passer vos vacances en France, et dans vos bagages, vous avez un tee-shirt contrefait d'une marque célèbre, que vous aviez acheté en Thaïlande l'année précédente. Malheureusement pour vous, le douanier vous fait ouvrir tous vos bagages et découvre l'objet contrefait. Vous tentez de vous défendre. Jouez la scène entre le douanier et le touriste.

Le coin des internautes

• http://www.douane.minefi.gouv.fr/ : c'est le site officiel de la douane française. Pour tout savoir sur les différents métiers de la douane, les droits et taxes applicables et les formalités à l'exportation, les produits interdits ou réglementés (dans la partie « entreprises-professionnels »). Vous cherchez la définition du terme « accises » ? Le lexique de la rubrique « nos publications » vous la donnera en quelques secondes. Un outil précieux pour tous, mais recommandé particulièrement aux traducteurs.

• http://www.eur-export.com : Eur-Export est un projet de l'Université de Liège et de la London Business School, cofinancé par l'Union européenne. Il a pour vocation de vous aider à compléter vos connaissances en commerce extérieur. Après avoir choisi la version en français (bien sûr !) sur la page d'accueil, vous vous rendrez sur le glossaire, et la lettre « i » vous conduira sur le terme « incoterms » qui présente l'ensemble des incoterms 2000. On trouve aussi les principales fonctions et les principales questions à l'export.

• http://www.industrie.gouv.fr/biblioth/docu/kiosque/cahiers/pdf/hserie.pdf : ce fichier pdf est un extrait d'un numéro hors-série de la revue *Industries* consacré à la propriété industrielle : marques, dessins et modèles, contrefaçons, l'ensemble sous forme de fiches pratiques claires et documentées.

• http://www.jurisint.org : une banque de données sur le droit du commerce international. Tous les textes y sont, ainsi que des modèles de contrats-type en matière d'exportation ou de sous-traitance, mais certains contrats n'y figurent qu'en anglais. Extrêmement détaillé, il intéressera surtout les juristes d'affaires.

Avez-vous bien compris ?

1. Le pilote d'un avion-cargo reçoit la liste des marchandises qu'il transporte sur :

a. une charte-partie **c.** un manifeste
b. une lettre de voiture **d.** un récépissé

2. En passant la frontière française, j'ai fait l'objet d'une vérification par les douaniers, mais comme je n'avais pas de marchandises ....., ils m'ont laissé passer sans problème.

a. illicites **c.** licites
b. immorales **d.** permises

3. Nous ne facturons pas la livraison de nos marchandises à nos clients. Dans nos prix de vente, nous avons inclus :

a. un montant ferroviaire **c.** une assurance
b. un tarif forfaitaire **d.** un montant forfaitaire

4. Ces faux sacs Vuitton sont entrés sur notre territoire :

a. par un transitaire **c.** en contrebande
b. avec une licence d'exportation **d.** en transit

5. Notre transporteur se chargera ..... des marchandises.

a. de l'acheminement **c.** du cheminement
b. du voyage **d.** des formalités

.../...

6. Je vais pouvoir vendre mes marchandises avant qu'elles n'arrivent au port puisque j'ai déjà :

a. le manifeste **c.** la lettre de voiture
b. le connaissement **d.** le récépissé

7. Le propriétaire d'un navire de commerce est un :

a. amateur **c.** armateur
b. animateur **d.** émetteur

8. Laquelle de ces quatre personnes peut acheter en détaxe dans un magasin français ?

a. un Chinois habitant en France **c.** un Français habitant en Chine
b. un Français habitant en France **d.** Un Italien habitant en Italie

Entraînement aux examens de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris

Conseils pour les épreuves écrites

Améliorer sa compréhension

Les articles de presse économique répondent aux mêmes exigences que ceux de la presse généraliste. Sur un thème donné, l'auteur cherchera notamment à éviter les répétitions afin d'alléger son style. Le sujet énoncé qu'on ne voudra pas répéter sera repris sous des formes différentes. Les procédés sont multiples, mais on peut citer, parmi les plus employés :

• Le pronom, personnel ou démonstratif : *Le directeur = il = ce dernier = celui-ci…*

• Le pronom relatif : *qui, que…*

• Le synonyme : *automobile = voiture = 4 roues = véhicule…*

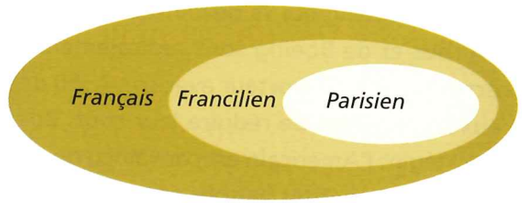
• La nationalité : Renault et Toyota = *le Français* et *le Japonais*

• Le lieu (procédé littéraire dit de métonymie du lieu) : *Matignon* pour le premier ministre ou son cabinet (Matignon a déclaré que…), *Bercy* pour le ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, le *Quai d'Orsay* pour le ministère des Affaires étrangères.

• Les adjectifs possessifs : *sa* déclaration pour la déclaration du ministre (si ministre est déjà cité dans le texte).

• Les métaphores et les images : *la bataille* des constructeurs automobiles (emprunté au vocabulaire militaire), *divorce* au sein du parti communiste (vocabulaire du droit), un budget amputé de moitié (vocabulaire médical)…

• L'hyperonyme, ou l'hyponyme : en terme simple les « familles ». Par exemple, un Parisien est aussi *un habitant d'Île de France* (un Francilien) et bien sûr, en élargissant encore, un *Français*.



Dans le cas où un nom se substitue à un autre, vous remarquerez la présence de l'article défini (le) qui viendra se substituer à l'indéfini (un), puisque l'objet est maintenant défini. Par exemple :

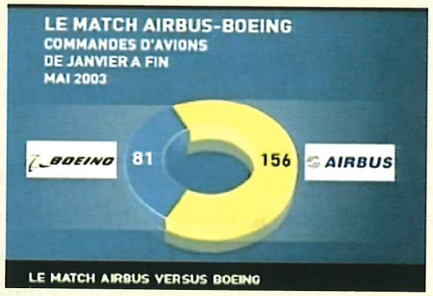
• *hier,* ***un*** *accident a coûté la vie à 8 personnes.* ***L'****accident s'est produit sur la route…*

Il vous faudra parfois un peu d'imagination pour retrouver la référence sous ses différentes formes. Une certaine connaissance des institutions et de la civilisation française sera nécessaire pour comprendre la presse. Un texte qui se développe suppose que certaines données sont connues du lecteur. Mais ce qui est connu de la population locale ne le sera pas nécessairement d'un autre groupe même francophone, et encore moins d'un lecteur étranger.

Voyons maintenant, dans l'exemple suivant, comment se traduit dans la pratique cet effort de diversification du vocabulaire.

Airbus-Boeing au Salon du Bourget : le match entre les deux avionneurs bat son plein ; un match d'autant plus intense que la conjoncture actuelle est particulièrement difficile dans le secteur. Au jour d'aujourd'hui, Airbus semble avoir une longueur ... / ...

d'avance sur son concurrent américain. À la fin mai, le constructeur européen totalisait 156 commandes fermes contre 81 pour Boeing, soit près du double. Mais l'année n'est pas terminée : Airbus s'est fixé pour 2003 un objectif de 250 commandes fermes et de 300 livraisons. Boeing, de son côté, prévoit de livrer 280 appareils cette année.
Le carnet d'Airbus s'est d'ailleurs enrichi aujourd'hui avec la commande de la compagnie de Dubaï, Emirates, portant sur 21 A380 et sur 20 autres appareils, le tout pour un montant de 12,5 milliards de dollars. Un coup dur donc pour Boeing qui va devoir rattraper son retard…
Les stratégies d'Airbus et de Boeing sont radicalement différentes : Airbus joue la carte du très gros porteur avec son A380 de 555 sièges, qui permettra aux compagnies de réduire leur coût. Boeing, lui, ne croit pas à cette stratégie ; l'Américain est convaincu que dans le futur il y aura de plus en plus de petites liaisons entre aéroports secondaires. Il mise donc pour cela sur son futur 7E7, un avion d'une capacité limitée à 250 places. L'avenir nous dira qui des deux avait raison…



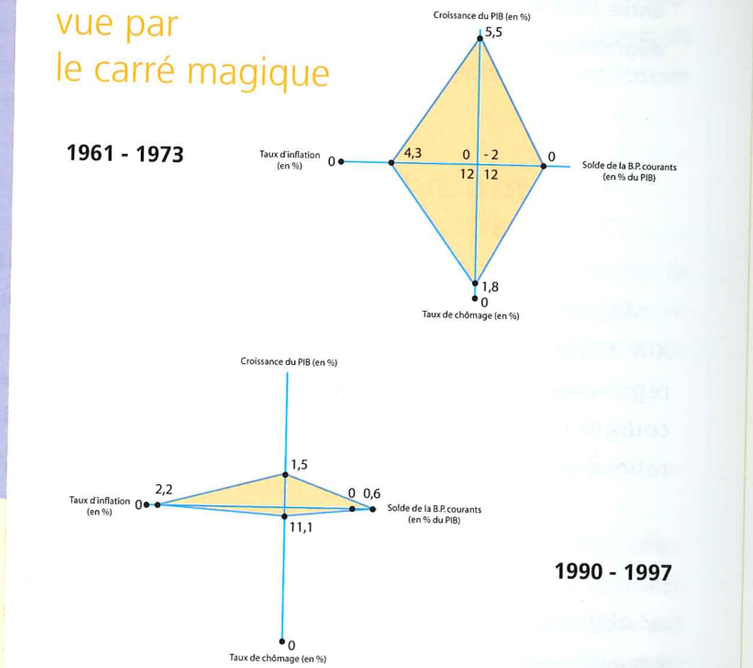
TV5 Le Journal de l'Éco,
16 juin 2003

Essayez, dans le texte ci-dessus, de retrouver les termes qui qualifient :
• Airbus : .....
• Boeing : .....
• Les deux compagnies : .....
Recherchez aussi les images et métaphores employées, et les domaines auxquelles elles appartiennent au sens propre :
.....
Les articulateurs : mais, d'ailleurs, donc. Quelle est leur fonction dans le texte ?
.....

chapitre 9

Un peu d'économie générale

L'économie vue par le carré magique



▶ Page précédente : La politique économique a pour but d'avoir une économie aussi saine que possible : une activité dynamique, des emplois nombreux, une monnaie stable et des échanges extérieurs excédentaires. Le carré magique, que l'on doit à l'économiste anglais Nicholas Kaldor, tente de représenter graphiquement la situation des économies, en utilisant respectivement les indicateurs de taux de croissance, de taux de chômage, de taux d'inflation, et de solde de la balance commerciale. La situation idéale serait matérialisée par un carré, dit « magique ». Le carré supérieur représente la situation économique de la France dans la période 1961-1973, le carré inférieur, celle de la France entre 1990 et 1997. Plus la surface du carré diminue, plus c'est le signe d'une dégradation de la situation.

Les mouvements de pensée économique

Apparus au XVI^e siècle avec le **mercantilisme**, mais surtout aux XVIII^e et XIX^e siècles, marqués par la révolution industrielle, ils sont généralement regroupés en courants de pensée, bien qu'à l'intérieur d'un même courant on puisse observer des théories sensiblement différentes. On retiendra notamment les suivantes.

A. Les classiques

- Adam Smith et son idée de marché autorégulateur qu'il appelle la « main invisible »,
- David Ricardo, défenseur du libre-échange et à l'origine de la notion d'« avantage comparatif », pensant que chaque nation doit se spécialiser dans la production qu'elle maîtrise le mieux,
- Jean-Baptiste Say et sa « loi des débouchés », « les produits s'échangent contre des produits » ; la monnaie est comme un voile sans conséquence sur l'économie réelle,
- Thomas Robert Malthus qui a donné son nom au malthusianisme, doctrine basée sur le contrôle de la population ; il considérait que la population augmentant plus vite que les ressources, des catastrophes démographiques étaient inévitables,
- John Stuart Mill, libéral et utilitariste, qui intègre une dimension éthique dans l'économie politique.

La pensée économique, encore à ses débuts, « se cherche ».

B. Les néoclassiques du XIX^e siècle

Ils considèrent que la régulation par le marché, grâce notamment à la flexibilité des prix et la non-intervention de l'État, rend impossible l'apparition d'une crise généralisée et durable (en réalité, des crises durables remettront en cause ces théories).

C. Le marxisme

Il est né des théories de Karl Marx et Friedrich Engels, qui considèrent le capitalisme, symbole de l'exploitation, comme voué à disparaître (l'écroulement du bloc soviétique et des régimes d'Europe de l'est nous rappellent que les choses ne se sont pas passées comme prévu).

D. L'analyse Keynésienne

John Maynard Keynes s'oppose aux néoclassiques dans les années trente, suite à la crise de 1929 ; les néoclassiques pensent que la crise est due aux salaires et aux coûts de production qui sont trop élevés, lui pense que c'est parce qu'on n'a pas assez consommé. Il montre le lien entre la demande effective qui détermine le niveau de production, qui lui-même détermine le niveau d'emploi. Le plein emploi n'est pas systématique. Vous entendrez aussi souvent, par exemple à propos du Japon, parler de « trappe à liquidités » : l'épargne qui n'est pas transformée en investissement reste sous forme de liquidités et tombe dans la trappe, sans alimenter la demande. Et parce que plus on épargne, moins on consomme, Keynes pense que l'État doit intervenir pour faire augmenter la demande (créations

d'emplois publics, accroissement des dépenses de fonctionnement de l'État, développement de la protection sociale, pratique de taux d'intérêt faibles pour inciter à investir, appel au déficit budgétaire pour accroître la demande publique, etc.). Le danger essentiel, outre le déficit budgétaire, est bien sûr l'inflation.

E. Les néolibéraux des années 1970

Ils sont divisés en deux courants :

- **la théorie de l'offre** (Arthur Laffer), qui considère, contrairement à Keynes, que c'est l'offre qui crée la demande, que trop d'impôt finit par faire baisser les recettes de l'État (les citoyens sont dissuadés de travailler et une économie parallèle risque de se développer),
- **la théorie monétariste** (Milton Friedman et Robert Lucas), qui considère que l'inflation est le danger principal, et que les idées de Keynes, à cet égard, ne peuvent conduire à la relance. Les agents économiques (particuliers, entreprises.) anticipent l'inflation lorsqu'une annonce de relance keyniésienne est faite, en augmentant les prix ou demandant des hausses de salaire. La relance est ainsi neutralisée.

On ajoutera pour être plus complets, sans être exhaustifs, **la théorie du déséquilibre** d'Edmond Malinvaud, qui considère que la rigidité des prix entraîne des déséquilibres qui engendrent à leur tour du chômage, **les courants hétérodoxes** (en marge des courants dits « orthodoxes » étudiés ci-dessus), avec pour chefs de file Joseph Alois Schumpeter, qui considère l'entrepreneur comme la clef de voûte du système, et John Kenneth Galbraith qui au contraire pense que l'entrepreneur n'a plus qu'une marge de manœuvre limitée, et rejette l'idée du consommateur-roi, considérant que le consommateur peut être conditionné, notamment par la publicité. À signaler enfin **les nouvelles théories microéconomiques** qui s'intéressent aux comportements des agents, et **les nouvelles théories macroéconomiques** qui étudient le fonctionnement global de l'économie (années 1980).

Les différents intervenants

L'économie repose sur les **agents économiques**, individus ou groupes d'individus constituant un centre de décision économique indépendant ; il est d'usage d'en compter quatre :

- **les ménages**, qui fournissent travail et capitaux aux autres agents, et utilisent les revenus pour consommer ou épargner,
- **les entreprises non financières**, qui produisent des biens ou des services non financiers marchands,
- **les institutions financières** qui produisent les services financiers (banques, etc.) ; elles servent d'intermédiaires entre ceux qui ont besoin de financement et ceux qui peuvent épargner, elles transforment l'épargne des ménages à court terme en ressources à long terme pour les entreprises, et elles créent de la monnaie.
- **les administrations**, qui produisent des services non marchands. Les administrations publiques sont essentiellement financées par les prélèvements obligatoires (impôts et taxes).

Il faut ajouter à cette liste le reste du monde (ménages, administrations, entreprises non financières et institutions financières des autres pays).

A. Les ménages

1. La structure de la consommation des ménages

La demande d'un produit ou d'un service varie en fonction de son prix relatif par rapport aux autres biens, et du revenu des ménages. On parle d'**élasticité** pour désigner le rapport entre la variation de la demande d'un bien et celle de son prix. Plus un bien a de substituts possibles sur le marché, plus sa demande est élastique.

Les biens normaux ont une élasticité positive, c'est-à-dire qu'une augmentation du revenu entraîne une augmentation de leur demande ; il s'agit par exemple de l'alimentation, du logement, des équipements ménagers…

Les biens supérieurs ont une élasticité positive supérieure à celle des biens normaux. Une augmentation de revenus entraîne une augmentation plus

que proportionnelle de la demande de ces biens; produits de luxe, santé, transports, communication, loisirs...

Les biens inférieurs enfin, ont une élasticité négative. Une augmentation de revenu entraîne une diminution de la demande; on trouve dans cette catégorie les produits de qualité médiocre ou obsolètes (les téléviseurs noir et blanc ou les lecteurs vidéo en France par exemple).

2. L'inflation

Cette hausse générale des prix a des effets sur le pouvoir d'achat des ménages, qui baisse, et sur l'épargne, parce que les agents qui veulent avoir une épargne disponible qui leur permettrait de vivre pendant un ou deux ans par exemple, doivent épargner plus, et donc consomment moins.

3. Les taux d'intérêts

Leur hausse permet de mieux rémunérer l'épargne. Une hausse des taux d'intérêt peut ainsi faire baisser la consommation.

B. Les entreprises

Elles ont pour rôle de créer des richesses, en partant de biens et de services produits par d'autres entreprises, auxquels elles apportent une **valeur ajoutée**. La valeur ajoutée est la différence entre la valeur de la production au sens comptable et la valeur des consommations intermédiaires. La somme des valeurs ajoutées des entreprises d'un pays donne le **produit intérieur brut** (PIB) du pays.

L'entreprise fabrique de la valeur ajoutée en combinant travail et **capital**. Le capital, ce sont les biens utilisés durablement (plus d'un an) : outils, machines, terrains, bâtiments, stocks... On les inscrit à l'**actif** dans le **bilan**. Mais les biens d'équipements par exemple s'usent et devront être remplacés. Alors, l'entreprise inscrit dans ses **charges**, chaque année, une somme qui correspond à « l'usure » de ses machines (si une machine coûte 1 000 euros et qu'elle a une durée de vie de 10 ans, on inscrira 100 euros chaque année). Ceci permettra à l'entreprise de réduire son bénéfice imposable, et donc ses impôts. Cette pratique s'appelle « **amortissement** ».

La **productivité** est un élément fondamental pour les entreprises. Si la production augmente plus que le travail et le capital, c'est que la productivité est améliorée, et l'entreprise réalise des **économies d'échelle.**

1. L'investissement

L'entreprise qui possède des **fonds propres** doit en permanence comparer ce que ces capitaux vont lui rapporter selon qu'elle les investit dans l'entreprise (en achetant des machines par exemple), ou qu'elle les place sur les marchés financiers. *Plus les taux d'intérêts sont élevés, moins l'entreprise à tendance à investir.*

2. Concurrence et prix

S'il y a beaucoup de **concurrence** sur un marché, les entreprises doivent aligner leurs prix sur les prix des autres entreprises. Elles ont peu de liberté. Elles peuvent par contre jouer sur les **caractéristiques** du produit, son **image**, les services, et aussi sur leur **taux de marge**, c'est-à-dire sur le profit immédiat qu'elles comptent dégager.

C. Les institutions financières

Elles assurent **émission, collecte, circulation et échanges des instruments de paiement.** Leur fonctionnement et les produits qu'elles proposent vous ont été présentés dans le chapitre « Banques et Poste » pour ce qui concerne les moyens de paiement, et dans le chapitre « Le Marché Boursier, l'Europe et l'Euro » pour ce qui concerne les placements et investissements.

Les banques ont pour fonction de créer de la monnaie, soit en échangeant les **devises** (monnaies étrangères) de leurs clients contre la monnaie du pays, soit en prêtant de l'argent aux particuliers, aux entreprises ou à l'État. Cela veut dire qu'elles doivent avoir dans leurs caisses au moins 10 % de toute cette monnaie créée, en billets et pièces. Elles ont donc toutes un compte à la **banque centrale nationale**, la Banque de France, et si elles n'ont pas assez d'argent sur ce compte, elles doivent **se refinancer**, c'est-à-dire emprunter aux autres banques sur le marché monétaire. Au 1er juin 1998, une nouvelle institution a été créée, la Banque

centrale européenne (BCE), chargée de conduire la politique monétaire unique en euro. Son siège est à Francfort. L'ensemble formé par la BCE et les banques centrales nationales (BCN) de tous les États membres de l'Union européenne constitue le Système européen de banques centrales (SEBC). La Banque Centrale prête aux banques, en appliquant un taux d'intérêt (taux de refinancement = 4 % en 2008). Ce taux d'intérêt est extrêmement important parce qu'il va entraîner les taux pratiqués dans toutes les banques, et donc le prix de l'argent. Quand le taux d'intérêt diminue, on parle de relâchement des taux. Quand il augmente, on parle de tension.
On entend aussi souvent parler des « **fondamentaux** », dans les chroniques économiques ; il s'agit des données fondamentales de l'économie telles qu'elles sont perçues par les marchés : **croissance, déficits budgétaires** et **sociaux, épargne** et **investissement, profitabilité** des entreprises, **incertitudes face à l'inflation, crédibilité des banques centrales.**

D. L'État

Ses fonctions principales sont les suivantes :
- il fournit des **services collectifs publics**, défense, justice, voirie, etc.,
- il fournit des **services et des biens via les entreprises nationalisées** (SNCF, France Télévisions, etc.),
- il prélève **impôts, cotisations sociales et taxes,**
- il **distribue des revenus** (prestations sociales) aux familles type allocations familiales, assurance maladie, subventions aux producteurs et aux entreprises, fixation du salaire minimum interprofessionnel de croissance (SMIC, 1 308 euros mensuels en 2008),
- et bien sûr il détermine la **politique du pays**, que nous n'aborderons ici que sur un plan économique : politiques commerciale, de change, budgétaire, monétaire, fiscale, etc.

E. L'étranger

Les relations d'un pays avec les autres impliquent des **transferts de revenus** (une filiale à l'étranger fait remonter ses bénéfices à la maison-mère

en France par exemple), et des **mouvements de capitaux** (investissements faits par des Français à l'étranger ou réciproquement). Un pays, à l'image d'une société ou d'un particulier, a des recettes (de l'argent qui entre), et des dépenses (de l'argent qui sort). C'est ce qu'on appelle la **balance des paiements**, et le **solde**, c'est la différence entre les deux.

La crise et la récession

Il faut avant tout définir la différence entre ces deux concepts. La **crise** est le moment où les indicateurs économiques sont défavorables après une période d'expansion. La **récession** est la période de ralentissement de l'activité économique qui suit la crise. Selon les économistes, les analyses divergent. Pour les partisans du courant libéral classique, l'État ne doit pas intervenir en faisant de la relance, c'est-à-dire en augmentant les dépenses de l'État, ni en créant de la nouvelle monnaie. Pour Keynes, c'est le contraire : l'État doit compenser l'insuffisance de la demande globale de biens et services en augmentant ses dépenses ou en abaissant ses taux d'intérêt.

Il convient de préciser ici les notions de cercles vicieux et vertueux en économie :
- augmentation de la productivité → augmentation du pouvoir d'achat → augmentation de la consommation et de l'investissement → augmentation de la demande globale → productivité stimulée : c'est le cercle **vertueux**,
- augmentation de la productivité → suraccumulation de biens et services → ralentissement des gains de productivité → faible croissance économique : c'est le cercle **vicieux**.

La crise trouve ses causes soit dans la **demande** qui, trop importante, fait monter les coûts si l'offre ne suit pas, soit dans la **concurrence** (un nombre restreint d'entreprises contrôle un secteur et détermine les prix = oligopole), ou dans l'augmentation des **coûts internes** des entreprises (des hausses de salaire peuvent faire diminuer la marge des entreprises qui en conséquence réajustent leurs prix à la hausse).

Conjoncturellement, les deux chocs pétroliers de 1973 et 1979, le ralentissement des gains de productivité et la saturation de la demande (les ménages sont équipés), participent à la crise actuelle.
Le XX[e] siècle a donc vu :

- une période de forte croissance, et de plein emploi, qu'on appelle les Trente Glorieuses, jusqu'aux années 1970,
- la crise inflationniste des années 1970,
- la reprise des années 1980,
- le retour à la crise dans les années 1990,
- une reprise à la fin des années 1990, vite enrayée par le krach des années 2000, qui a vu l'effondrement de nombre de valeurs de la nouvelle économie, et qui s'est trouvée amplifiée par les événements du 11 septembre 2001.

Le phénomène d'inflation

L'inflation est la hausse durable et généralisée des prix. La monnaie perd ainsi une partie de son **pouvoir d'achat**, et entraîne, lorsque l'inflation n'est pas jugulée, une augmentation de la demande de monnaie en circulation. Elle peut être due à un excès de demande (si la demande est supérieure à l'offre, les prix augmentent), ou à la hausse du prix des biens importés (par exemple la hausse des prix du pétrole), ou à l'augmentation des coûts salariaux lorsqu'ils sont supérieurs à la productivité ou encore à la création de monnaie par l'État, qui peut inciter au crédit.
Ne nous y trompons pas pour autant : ce n'est que lorsqu'elle dépasse un certain seuil que l'inflation, qui généralement accompagne naturellement les phases de croissance, devient néfaste.

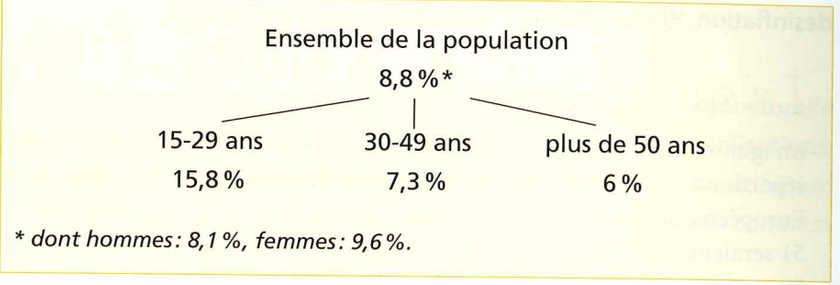
Le chômage

Le taux de chômage est le pourcentage de chômeurs dans la population active. Rappelons que :

population active = population active occupée + chômeurs.

Les **inactifs**, eux, se distinguent des chômeurs par le fait qu'ils sont volontairement sans emploi (femme au foyer, etc.).
Le taux de chômage exprimé par catégories (les femmes, les jeunes, les cadres, les non-diplômés, etc.) montre de grandes disparités, au niveau du sexe mais surtout de l'âge.

Comparez les chiffres du chômage 2006 en France :



** dont hommes : 8,1 %, femmes : 9,6 %.*

Taux de chômage en France selon l'âge

Au sein des pays industrialisés et même de l'Europe, la situation est loin d'être homogène, comme le montrent ces chiffres du chômage dans les pays industrialisés, publiés par l'OCDE pour l'année 2007.

Corée	3,2 %	Total OCDE	5,6 %
États-Unis	4,6 %	France	8,3 %
Australie	4,4 %	Danemark	3,8 %
Japon	3,9 %	Slovaquie	11,1 %

Taux de chômage dans les pays industrialisés en 2007

Les causes du chômage sont complexes. Citons, entre autres facteurs :

- l'insuffisance de l'offre de travail
- le coût de production pour les entreprises
- l'inadéquation demande-offre de travail (les profils des demandeurs d'emploi ne correspondent pas à la demande des entreprises)
- l'évolution de la population active (baby-boom, ou au contraire dénatalité), etc.

Politique de relance ou de rigueur ?

- la politique de relance accorde la priorité à l'emploi ; elle est interventionniste. Risque principal : l'inflation.
- la politique de rigueur accorde la priorité à la lutte contre l'inflation : ralentissement de la croissance des revenus, et donc de la demande, désinflation. Risque principal : l'accroissement du chômage.

Le saviez-vous ?

Imaginons un instant que le monde soit un village de 100 habitants. Leur répartition serait la suivante : 59 Asiatiques, 14 Africains, 14 Américains, 13 Européens. Sur ces 100 personnes, dont la moitié aurait moins de 15 ans, 51 seraient des femmes, et 49 des hommes.
50 personnes vivraient au sein même du petit village, 50 autres seraient éparpillées aux alentours.
20 personnes (uniquement des hommes) posséderaient 80 % du village et de ses richesses. 1 femme seulement posséderait sa propre terre.
5 enfants travailleraient dans des conditions d'esclavage.
42 personnes ne boiraient jamais d'eau potable.
50 habitants pourraient avoir accès aux soins de santé.
60 personnes sauraient lire, écrire et compter. 40 seraient des hommes.
8 personnes auraient accès à un ordinateur, dont 6 connectées à un réseau de type internet.
L'électricité serait coupée environ 50 % du temps, faute de moyens.
30 personnes gaspilleraient 90 % des ressources naturelles et énergétiques du village.
5 personnes seraient déjà parties en vacances. 10 partiraient d'ici 5 ans…

Recherche personnelle

Faites une petite recherche sur les fondamentaux de l'économie en France et dans votre pays : PIB respectifs, nombre de chômeurs, poids de la dette publique, taux d'intérêt, etc.

Enrichissement lexical

Que signifient les termes suivants :

- dette publique
- dépenses de protection sociale
- démographie
- précarité, pauvreté
- restructurations

Expression orale

Quelle est la politique menée par votre pays en matière conjoncturelle (politiques monétaires et budgétaire) et structurelle (nationalisations, privatisations, politique rurale/urbaine, distribution des revenus, adhésion ou non à la politique européenne) ? Mettez vos connaissances en commun et discutez. Gentiment…

Le coin des internautes

- http://www.lesechos.fr : en cliquant sur « bourse » puis « chiffres-clés », vous trouverez tous les chiffres du commerce extérieur, de la croissance, du chômage, du SMIC, des créations et défaillances d'entreprises, entre autres précieux indicateurs. La rubrique « Économie Internationale » vous donne les mêmes informations pour les États-Unis et le Japon. Toutes ces données peuvent bien sûr être trouvées ailleurs, notamment sur les sites du gouvernement, mais ici, tout est regroupé.
- http://www.insee.fr : le site officiel de l'Institut National des Statistiques et des Études Économiques. La rubrique « Les grands Indicateurs » vous donne les indices des prix à la consommation, le pouvoir d'achat de l'euro, le SMIC, etc. L'onglet « la France en faits et chiffres » propose toutes les données démographiques, géographiques, la répartition par secteurs de l'économie, et bien d'autres encore.
- http://www.france.diplomatie.fr : ce site officiel du ministère des Affaires étrangères vous intéressera à plus d'un titre. « Découvrir la France », outre une présentation générale de l'hexagone (population, institutions, etc.), vous propose aussi dans sa rubrique « La France en bref », une synthèse de ce qu'il faut connaître, aussi bien du climat que de la monnaie ou de

l'environnement, et « Images de France » vous offrira une pause détente avec ses 300 photos sur les différentes facettes de la France. Enfin, pour ceux qui souhaiteraient approfondir leurs connaissances économiques par un séjour culturel en France, « Venir en France » donne toutes les informations nécessaires sur les formations, les bourses, les visas et de nombreuses adresses utiles.

Avez-vous bien compris ?

1. La crise économique :

a. suit la récession
b. précède la récession
c. est simultanée à la récession
d. est l'autre nom de la récession

2. L'inflation joue sur ..... des ménages.

a. le potentiel d'achat
b. les possibilités d'achat
c. le pouvoir d'acheter
d. le pouvoir d'achat

3. Laquelle de ces banques est une banque centrale :

a. le Crédit Commercial de France
b. le Trésor public
c. la Banque nationale de Paris
d. la Banque de France

4. Les thèses keynésiennes sont :

a. individualistes
b. interventionnistes
c. libérales
d. indépendantistes

5. La somme des valeurs ajoutées des entreprises d'un pays donne :

a. le PIB
b. le PNB
c. la PIB
d. la PNB

6. Croissance, déficit budgétaire et profitabilité des entreprises font partie des ..... de l'économie.

a. fondements
b. fondamentaux
c. fondations
d. fondamentalismes

.../...

7. « Il faut préserver le plein-emploi ; quand la croissance ralentit, les gouvernements doivent dépenser plus, quitte à assumer un déficit budgétaire ».
Qui pense ainsi ?

a. Adam Smith
b. Karl Marx
c. Nicholas Kaldor
d. John M. Keynes

8. Le SMIC, c'est le salaire minimum :

a. intermédiaire de croissance
b. international de croissance
c. interprofessionnel de croissance
d. imposé collectivement

Entraînement aux examens de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris

Épreuves orales

Vous serez amenés à vous exprimer à l'oral sur des documents, dans votre langue maternelle pour l'un, et en français pour l'autre, sur lesquels figureront peut-être des graphiques, courbes, diagrammes et autres figures, et pour cela, vous aurez besoin de vocabulaire spécifique. Voici comment exprimer certaines notions.

Une variation à la hausse

• **Les noms :**

Une **augmentation**, une **hausse**, des revenus ou des impôts.
La **croissance** d'un pays, la **reprise** d'une économie.
Des chiffres **en hausse, en progression, en amélioration.**
Un **redressement** de l'économie.
Une **élévation** du niveau de vie, une période de **prospérité.**

• **Les verbes :**

Les impôts **augmentent, connaissent** une augmentation, une hausse.
La croissance **repart, redémarre, connaît** une reprise.
Le niveau de vie **s'élève, s'améliore, progresse.**
Un pays **se développe.**

Le cours du cacao **grimpe.**
L'indice Nikkei **gagne** 10 points.

• **Les adjectifs et les adverbes :**

Un **fort/faible** accroissement, une **forte** croissance, une **vive** reprise, une **sensible** augmentation, une **nette** progression, une **lente** amélioration, une croissance **modérée.**
Les salaires augmentent **fortement/faiblement, sensiblement, nettement, lentement, modérément.**
Une **brusque / soudaine** augmentation des impôts.

Une variation à la baisse

• **Les noms :**

Une **diminution, une baisse**, des revenus ou des impôts.
La **récession** d'un pays, le **recul** d'une économie.
La **baisse**, la **chute**, l'**effondrement** des prix.
Une **perte** de pouvoir d'achat.

• **Les verbes :**

Les impôts **diminuent, connaissent** une diminution, une baisse.
La croissance **recule, est au plus bas.**
Le pouvoir d'achat **se dégrade, s'abaisse, empire, chute, s'effondre.**
Les actions **ont perdu** 50 % de leur valeur cette année.

• **Les adjectifs et les adverbes :**

Les mêmes que pour la variation à la hausse.

Pas de variation

• **Les noms :**

Une **stabilisation** des prix (neutre).
La **stagnation** des salaires (connotation plutôt négative).
Le **maintien** du pouvoir d'achat.

• **Les verbes :**

Les prix **se stabilisent, se maintiennent.**
Les salaires **stagnent.**

• **Les adjectifs et adverbes :**

- des résultats **inchangés, invariables.**

Soyez attentifs à la forme des verbes en particulier ; certains sont à la voix pronominale, d'autres non (**se** dégrader, baisser).

Exercices d'application

1. Voici quelques titres de magazines économiques, qui font appel à d'autres domaines que l'économie pour imager les notions de hausse, baisse ou stabilité/stagnation. Pouvez-vous retrouver le sens figuré de l'expression employé, et son sens le plus courant ?

Titre	↗	↘	→	Usage courant
Exemple : Le Mercosur en panne			✓	*une voiture en panne*
1. Nouveau revers pour Vivendi				
2. Les bénéfices ont fondu				
3. Le Chiffre d'affaires du secteur spatial s'érode				
4. La réforme de la PAC (Politique Agricole Commune) piétine				
5. La société X s'enlise dans une conjoncture morose				
6. La compagnie Y dans l'impasse				
7. Contraction des investissements				
8. Envolée du billet vert				
9. Assouplissement des taux d'intérêts par la Fed				
10. France : la croissance en berne				

2. Lisez le texte ci-dessous et répondez aux questions.

En 2001, la dépense de consommation des ménages a augmenté de 2,6 % en volume, par rapport aux prix de l'année précédente (après + 2,5 % en 2000). Elle a été favorisée par la forte progression du pouvoir d'achat. La hausse des dépenses pour le matériel informatique et les biens et services de télécommunications est restée vive, moins forte cependant qu'en 2000. Les achats d'automobiles ont renoué avec une croissance soutenue, après une année de repli. Les dépenses en produits énergétiques, affectées par le renchérissement des prix pétroliers en 2000, ont augmenté à nouveau

en 2001. Les services de transport ont ralenti, de même que les dépenses pour les hôtels-cafés-restaurants. Enfin, les dépenses alimentaires sont restées assez étales.

(source Insee)

1. En 2000, les ventes de voitures étaient en hausse. *Vrai* *Faux*
2. Les dépenses d'alimentation ont diminué. *Vrai* *Faux*
3. Les dépenses énergétiques ont augmenté en 2000. *Vrai* *Faux*
4. Le pouvoir d'achat a diminué en 2001. *Vrai* *Faux*
5. En 2001, on a recommencé à acheter des voitures. *Vrai* *Faux*
6. Les transports (train, bus), roulent moins vite en 2001. *Vrai* *Faux*
7. Les dépenses d'hôtels et cafés-restaurants s'envolent. *Vrai* *Faux*
8. On a acheté plus d'ordinateurs en 2001 qu'en 2000. *Vrai* *Faux*

chapitre 10

DR

Quelques notions d'informatique

L'ordinateur

Voici pour commencer les différents éléments qui constituent un **ordinateur** (attention à ne pas employer l'anglicisme *computeur*). Ne confondez pas non plus la machine (l'ordinateur), et la science (l'**informatique**). « IT » se dit « **technologies de l'information et de la communication** ».

● **L'unité centrale :** c'est le cœur de l'ordinateur, ou plus exactement sa tête puisque la mémoire, le processeur et la carte mère (l'élément central auquel tous les périphériques sont reliés), y sont logés.

● **Le clavier :** il vous permet d'introduire les données et les instructions dans l'unité centrale (CPU).

● **La souris :** elle sert à déplacer le curseur sur l'écran. Son nom vient de sa forme qui rappelle celle d'un petit animal familier de nos campagnes…

● **L'écran (ou le moniteur) :** grâce à lui on peut visualiser les informations. Il existe en différentes tailles, exprimées en pouces.

● **L'imprimante :** pour obtenir sur un support papier les textes et les photos. Existe en versions jet d'encre ou laser.

● **Le scanner :** il permet de lire des documents non numériques et de les enregistrer dans la mémoire de l'ordinateur.

● **Le modem :** interface entre l'ordinateur et la prise téléphonique, il permet d'accéder au réseau Internet. Il peut être interne à l'ordinateur ou externe.

● **Le lecteur/graveur de CD, DVD-Rom :** le lecteur lit seulement les informations contenues sur le disque alors que le graveur permet d'y enregistrer des données. Citons aussi le lecteur de **disquettes** (*floppy* en anglais), de plus faible capacité de stockage, à peine plus d'un mega-octet (Mo).

● **Le portable :** il s'agit d'un micro-ordinateur à écran plat dont le faible poids facilite le déplacement. Il fonctionne sur batteries ou sur secteur (110 V, 220 V).

Votre matériel acheté, il reste à brancher la machine, à relier les divers éléments entre eux, et à commencer à travailler ! Lorsque vous allumez votre ordinateur, le **système** qu'il utilise s'affiche à l'écran (Mac OS X, Windows Vista, etc.). Vous choisissez ensuite parmi les nombreux **logiciels** qui sont installés dans votre machine ceux dont vous avez besoin pour tel ou tel type de travail (un logiciel de **traitement de texte** type Word ou Page Maker pour taper des textes, un **tableur** type Excel pour faire des tableaux et des graphiques, des logiciels de traitement photo ou vidéo pour l'audiovisuel). Vous pourrez aussi vous constituer une **base de données** (type Access) dans laquelle vous pourrez **saisir** les noms et adresses de vos clients, fournisseurs, relations d'affaires ou privées.

Quel que soit le travail que vous réalisiez, n'oubliez pas de **sauvegarder** vos **données** sur disquette ou CD-Rom au cas où un incident ou un **virus** efface les données de votre **disque dur** (*HD* en anglais).

Internet

Consulter de l'information, apprendre, acheter, vendre, jouer, communiquer, on peut faire tout cela avec Internet. Mais il faut commencer par se connecter. Selon votre budget ou les possibilités techniques de votre région, vous choisirez une liaison téléphone, câble, à haut débit (ADSL), ou encore par fibres optiques ou satellite.

Il faut tout d'abord, pour accéder au réseau à partir de son ordinateur, choisir un **fournisseur d'accès** (ou *provider* en anglais); si vous voulez ensuite surfer sur le web, il vous faudra un **logiciel de navigation**, pour citer les plus connus, Internet Explorer de Microsoft ou Mozilla Firefox. Lorsque vous voudrez visiter les différents sites, il vous suffira de taper leur adresse URL (nom de protocole, par exemple: **http ://**, nom de domaine, par exemple: **www.pug.fr**, et le chemin d'accès à une page, par exemple: **/Collection2.asp?NumCollec=56&NumPage=2** pour connaître les publications en français langue étrangère des Presses universitaires de Grenoble).

Les **internautes** connaissent tous bien le message d'erreur HTTP Error 404, qui signifie que la page n'existe pas ou n'a pas pu être trouvée. Si une adresse détaillée, comme celles qui vous sont données dans ce livre, ne fonctionne pas, il faut revenir à l'adresse la plus courte (par exemple ici à **www.pug.fr**) et naviguer ensuite une fois entré sur le site. Il suffit alors de cliquer sur les liens jusqu'à ce qu'on arrive sur la page souhaitée. Les dernières lettres du nom de domaine précisent l'origine du site. Ce peut être **.com**, mais aussi **.fr** pour la France, **.be** pour la Belgique, **.ca** pour le Canada, etc. De plus, les extensions vous renseignent sur l'activité du site: **.com** pour une structure commerciale sans distinction géographique, **.org** pour une organisation, **.net** pour une activité directement liée à Internet, etc. Si vous ne connaissez pas l'adresse du site sur lequel vous voulez vous rendre, il vous suffit de faire appel à un **moteur de recherche**, comme Google.fr, Yahoo.fr ou Voila.fr, et de saisir un ou plusieurs mots (livraison de fleurs à domicile,

affichera tous les fleuristes qui livrent, mais aussi tous les sites qui mentionnent « livraison » ou « fleurs » ou « à domicile »). Certains fichiers ne peuvent être lus directement sur la page web. Il faut alors les **télécharger**, c'est-à-dire les copier sur votre disque dur. Ces fichiers sont souvent, pour des raisons de volume, compressés, et s'ils ne sont pas auto-extractibles (c'est-à-dire s'ils ne se décompressent pas tout seuls avec l'extension .exe), il vous faudra utiliser un utilitaire spécialisé, comme WinZip par exemple.

Pour échanger des **messages électroniques**, ou courriels, ou encore e-mail, il vous faut une messagerie qui vous permettra d'avoir une adresse électronique. L'adresse **paul@boum.com** signifie que l'utilisateur a choisi pour nom Paul, et que son fournisseur d'accès est « boum.com » (le signe @ se lit « arobase » en français). Vous pourrez alors envoyer des messages, des photos, voire même communiquer en direct avec votre correspondant grâce aux forums de discussion, mais dans tous les cas, attention aux virus, qui risquent de contaminer votre **carnet d'adresses** et vos autres logiciels.

Le téléphone portable

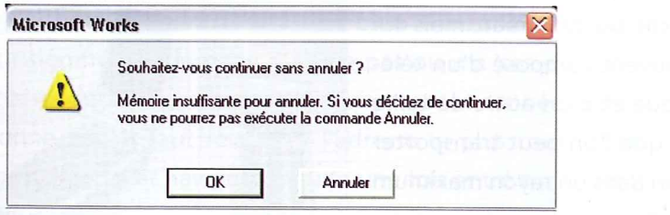
À ne pas confondre avec le **téléphone sans fil**, qui est un téléphone fixe, au domicile ou au bureau, mais qui est le plus souvent composé d'un téléphone classique et d'un autre de taille plus réduite, que l'on peut transporter dans la maison dans un rayon maximum de quelques dizaines de mètres, et qui n'a pas de fil, d'où son nom. Le **téléphone portable** ou mobile lui, vous suit partout dans le pays et parfois même à l'étranger, et offre bien des services allant au-delà de la simple téléphonie. Au risque d'être déjà démodés quand ces lignes seront lues, voici quelques exemples de ce que l'on peut faire avec un mobile version « début XXI^{e} siècle »:

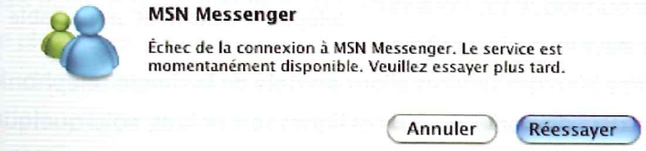
De gauche à droite: un téléphone sans fil et un portable

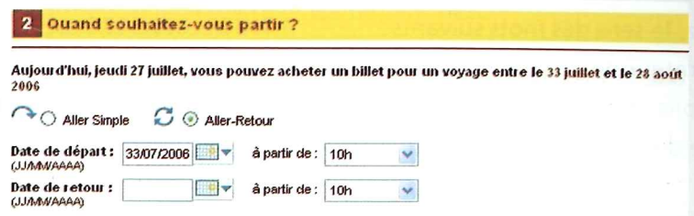
- appeler ou recevoir des appels, laisser un message sur une messagerie,
- consulter des informations : météo, nouvelles, cours de la bourse, cinéma, situation de compte bancaire, etc.
- choisir le logo qui s'affiche à l'écran, ainsi que la sonnerie, et la couper pour ne pas déranger en choisissant la fonction vibreur,
- lire et envoyer des e-mails qu'on appelle SMS, Short Message Service,
- consulter les calculatrice, réveil, horloge,
- mémoriser plusieurs centaines de numéros de téléphone,
- inscrire ses rendez-vous dans l'agenda,
- faire des photos,
- remplacer la télécommande de la télévision,
- payer ses achats dans certains magasins équipés d'un terminal spécial, comme au Japon,
- enregistrer ses points quand on fait un achat dans un magasin, comme sur une carte de fidélité, etc.

Le saviez-vous ?

L'informatique est certes fiable, mais nul n'est à l'abri des bugs, les erreurs informatiques. En voici quelques-uns parmi les plus amusants. Cherchez l'erreur…



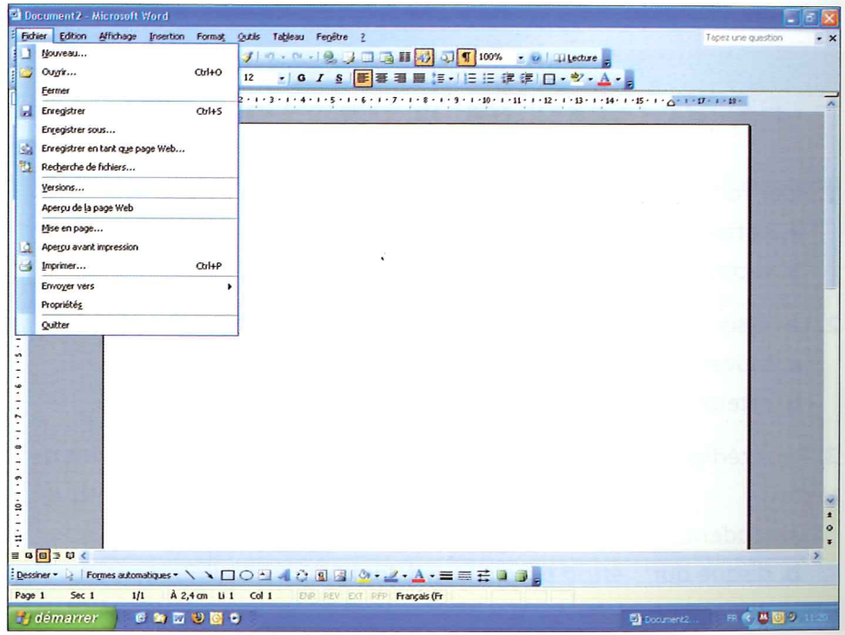




(Source : SVM Magazine)

Recherche personnelle

Voici un écran d'ordinateur avec un système Word français. Essayez de retrouver le vocabulaire en le comparant avec votre écran, dans votre langue maternelle (les informations sont souvent à la même place).
Exemple : fichier devient *file* en anglais.



Enrichissement lexical

Recherchez, le sens des mots suivants :

- administrateur de site, Webmaistre
- réseau, toile, autoroute de l'information
- forum de discussion
- serveur
- appareil photo numérique

Expression orale

1. Avez-vous un téléphone portable ? Présentez-le aux autres membres du groupe, et comparez-le avec ceux de vos camarades. Quels sont leurs fonctions, leurs avantages et inconvénients ?

2. Présentez votre ordinateur ou celui de votre école. Quelles sont les fonctions que vous utilisez le plus souvent, celles que vous connaissez moins ?

Le coin des internautes

• http://www.dicofr.com : toutes les définitions du monde de l'informatique. Outre le glossaire qui vous donnera le sens de tous les termes, allant des plus simples comme « imprimante » aux plus sophistiqués, on y trouve un forum où on peut poser des questions et des dossiers détaillés.

Avez-vous bien compris ?

1. Pour fonctionner, votre portable a besoin de :

a. batteries
b. secteur
c. recharges
d. piles

2. Les disquettes sont utiles pour ..... les informations :

a. sauver
b. retenir
c. sauvegarder
d. mémoriser

3. Pour rédiger des documents, il faut un ..... de traitement de textes.

a. modem
b. disque dur
c. navigateur
d. logiciel

.../...

4. L'informatique accélère le traitement des :

a. données
b. renseignements
c. dates
d. dettes

5. @ se lit, en français :

a. alpha
b. chez
c. at
d. arobase

6. Il nous faudra trois jours pour faire la ..... du fichier clients.

a. remise
b. saisie
c. mise
d. prise

7. la petite barre verticale qui clignote à l'écran s'appelle

a. une casserole
b. un curseur
c. un tableur
d. une flèche

8. Pour me déplacer sur l'écran, j'utilise :

a. un rat
b. un lapin
c. une souris
d. un hamster

Entraînement aux examens de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris

Connaissance du monde de l'entreprise (suite et fin)

Voici pour conclure une dernière série de questions à choix multiple pour parfaire vos connaissances.

1. Une société qui veut présenter ses nouveaux produits à un salon professionnel doit réserver :

a. un stand
b. un local
c. un salon
d. une table

2. Le produit des ventes d'une entreprise s'appelle :

a. le chiffre d'affaires
b. le résultat
c. le bénéfice
d. la marge brute

3. Les ..... des analystes financiers pour l'an prochain ne sont pas très optimistes.

a. prédictions
b. provisions
c. visions
d. prévisions

4. Ces produits sont fabriqués ..... série.

a. de
b. en
c. par
d. à la

5. Pour faire réparer une montre de grande marque, vous vous adressez à un réparateur :

a. agrégé
b. agréé
c. approuvé
d. assermenté

6. 7. Pour éviter le dépôt de ....., beaucoup d'entreprises japonaises ont dû procéder à de sévères ..... .

a. déficit
b. bilan
c. balance
d. compte
e. réductions
f. restructurations
g. rééditions
h. rénovations

8. La contrefaçon est un délit ..... de prison.

a. coupable
b. sanctionnant
c. passible
d. de peine

9. *(fin de lettre)* Veuillez avoir ..... de nous retourner ce devis signé.

a. l'indulgence
b. la politesse
c. l'obligeance
d. l'attention

10. Vous êtes chargé(e) de mettre en place un service consommateurs (un numéro gratuit) dans votre entreprise.
Vous prévoyez un numéro :

a. vert
b. rouge
c. blanc
d. jaune

11. Vous aimeriez que vos clients vous règlent en avance par rapport à la date d'échéance de leur facture. Vous proposez :

a. un rabais
b. une ristourne
c. un escompte
d. une remise

12. J'ai fait part au directeur des ressources humaines de mon désir ..... vers un autre poste.

a. de bouger
b. de changer
c. de transférer
d. d'évoluer

13. Le système actuel des retraites ..... en France est très contesté.

a. par répartition
b. par capitalisation
c. par pension
d. par cotisation

14. Notre problème, c'est que nos clients nous quittent rapidement pour aller vers la concurrence. Nous devons faire des opérations de :

a. lancement
b. promotion
c. fidélisation
d. recrutement

15. Nos prévisions de vente pour l'an prochain ..... entre 19 et 20 millions d'unités.

a. alternent
b. oscillent
c. hésitent
d. augmentent

16. Le document qui précise les relations entre employeurs et employés au niveau de l'hygiène, de la discipline et de la sécurité s'appelle :

a. le règlement interne
b. la réglementation interne
c. le règlement intérieur
d. la réglementation intérieure

17. Les dossiers de litiges sont traités…

a. au service du contentieux
b. au service des ventes
c. au service des expéditions
d. au service du personnel

18. De ces quatre informations, laquelle est la raison sociale ?

a. Établissements Martin
b. Société en nom collectif
c. fabriquer des bijoux
d. 50 000 euros

19. Les gouvernements sont souvent accusés ..... l'argent des contribuables en lançant de grands travaux qui semblent inutiles.

a. de dépenser
c. de détourner
b. d'économiser
d. de dilapider

20. Le gouvernement japonais ..... sur une croissance inférieure à 2 % en 2009.

a. prévoit
c. table
b. envisage
d. s'attend

Quelques modèles de lettres-type

Une lettre commerciale est avant tout un exercice de communication, en ce sens qu'il s'agit d'informer son interlocuteur le plus clairement possible et dans un format relativement réduit (une page A4 dans la plupart des cas). Chaque situation de communication donnera ainsi naissance à une lettre spécifique. Afin de vous aider cependant dans vos débuts de rédacteurs commerciaux, vous trouverez en pages suivantes quelques modèles de lettres dont vous prendrez soin de vous inspirer, sans, bien sûr, les recopier mot-à-mot...

Mais, avant cela, une liste de conseils grammaticaux, élaborée à partir des erreurs les plus fréquemment rencontrées.

Attention !

- Au **passif**, dont il ne faut pas abuser dans les lettres commerciales ; la voix active permet de déterminer le sujet de l'action avec précision.
- Aux **prépositions** qui accompagnent certains verbes revenant souvent dans la correspondance : des verbes, pourtant synonymes, peuvent avoir des constructions différentes :

  avoir quelque chose mais disposer de quelque chose, donner à, parler à/de, envoyer/adresser quelque chose à quelqu'un, téléphoner à quelqu'un mais appeler quelqu'un, prévenir/informer quelqu'un, demander à quelqu'un de faire quelque chose mais prier quelqu'un de faire quelque chose, ne pas oublier de faire quelque chose mais penser à faire quelque chose, avoir le plaisir/être heureux de faire quelque chose, remercier/être reconnaissant de, être en charge/s'occuper de quelque chose ou quelqu'un, s'engager à faire quelque chose mais promettre de faire quelque chose, interdire/défendre à quelqu'un de faire quelque chose, autoriser quelqu'un à faire quelque chose mais permettre à quelqu'un de faire quelque chose.

- Aux **pronoms personnels** : si vous en associez deux, ils suivent un ordre déterminé.

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
Je	me	me	le	lui	y	en
Tu	te	te	les	leur		
Il, elle, on	se	nous				
Nous	nous	vous				
Vous	vous					
Ils, elles	se					

(où : 2. = forme pronominale, 3. = complément direct ou indirect, 4. = compl. direct, 5. = compl. indirect)

Exemple : nous **les en** informerons (1.4.7.), **nous** ne **nous en** occuperons pas (1.2.7.), **nous nous y** rencontrerons (1.2.6.), etc.

- À ne pas confondre **participe présent et passé** : nous sommes intéressés par vos produits (= vos produits nous intéressent), pas nous sommes intéressants (= nous sommes des personnes de qualité).
- Aux **temps des verbes** : espérer doit être suivi de l'indicatif, souvent au futur simple (nous espérons que vous apprécierez nos produits), souhaiter exige le subjonctif (nous souhaitons que vous appréciiez nos produits). Tous les verbes et expressions porteurs de certitude (être sûr/certain/persuadé/convaincu, ne pas douter, affirmer, etc.) sont suivis de l'indicatif puisqu'il n'y a pas de doute.
- Aux **pronoms relatifs, qui, que, dont, duquel,** etc. qui risquent d'alourdir la phrase si vous en abusez.

Évitez les phrases du style : « suite à notre entretien téléphonique au cours duquel vous nous avez parlé de votre nouveau produit qui sortirait fin mars et que les clients à qui il a déjà été présenté, attendent avec impatience, et grâce auquel vos ventes connaîtront une rapide croissance… », au risque de perdre votre lecteur en cours de route.

Deux pronoms relatifs par phrase, c'est bien, trois c'est déjà souvent trop…

- À garder **le même sujet** si vous employez un **gérondif** :

« En vous remerciant par avance, veuillez recevoir, Monsieur, nos salutations » est incorrect, puisque c'est nous qui remercions, et vous le sujet de « vouloir recevoir ». Dites donc :

« En vous remerciant par avance, nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'assurance de nos salutations… »

- Aux **formules de politesse** : on envoie ses salutations distinguées à un inconnu, des sentiments distingués ou les meilleurs à quelqu'un qu'on connaît, des sentiments dévoués à un client, des sentiments respectueux à un professeur ou à quelqu'un qu'on admire particulièrement.

En règle générale : salutations (fém.) est neutre, sentiments plus amical, dévoué s'emploie pour une relation fournisseur-employé, respectueux est une marque d'appréciation du correspondant.

Les formules courtes sont généralement plus sèches et moins polies (sauf pour un e-mail). La formule la plus courte que vous pourrez employer si vous adressez une lettre de réclamation par exemple et que vous voulez manifester votre mécontentement, sera :

Recevez, Messieurs, mes salutations.

- Au **sujet** dans la lettre : il est d'usage de privilégier le « vous » par rapport au « je »… On utilise également souvent « nous » quand on écrit au nom de l'entreprise ou d'un service.
- À consacrer **un paragraphe à chaque idée** ; toute nouvelle information fera l'objet d'un nouveau paragraphe.
- Au **registre** dans lequel vous rédigez : à qui écrivez-vous ? un client ? un fournisseur ? quelles sont vos relations avec votre correspondant ? Quel sentiment vous anime : la gratitude (lettre de remerciements), la colère (lettre de réclamation), le doute (lettre de demande de renseignements), etc.

Vous-même, qui êtes-vous ? La lettre commerciale est souvent le reflet de la société dont elle émane. Les jeunes entreprises, issues des nouvelles technologies notamment, rédigent généralement leurs courriers dans un style empreint de moins de formalisme que les maisons plus traditionnelles. Leur langage est souvent plus simple, direct, les formules de politesse sont plus proches des formules de correspondance américaine.

- À la présentation générale enfin : l'ensemble sera harmonieusement disposé sur la page, que la lettre soit dactylographiée ou manuscrite.

MICROWAVES
SA au capital de 80 000 000 euros
128, rue de Rivoli
06400 CANNES

N/ref : JPM/ev
Objet : poste de secrétaire

Mademoiselle Julie Veyrat
18 rue du Corbeau
69002 LYON

Cannes, le 9 février 2008

Mademoiselle,

Nous avons bien reçu votre lettre du 15 janvier par laquelle vous sollicitez un poste de secrétaire dans notre entreprise.

Votre candidature a retenu toute notre attention et nous souhaiterions avoir un entretien avec vous dans nos bureaux, le 20 février, à 14 heures. Les frais de déplacement jusqu'à nos locaux vous seront remboursés sur présentation de votre titre de transport.

Vous voudrez bien confirmer ce rendez-vous en appelant Eléonore VÉGIENNE, la secrétaire du service du personnel, au 06-8978-6521.

Dans l'attente de votre confirmation,
Nous vous prions d'agréer, Mademoiselle, l'expression de nos salutations les meilleures.

Le Chef du Personnel,
Jean-Pierre MARTIN

CCP Nice 9844333 — RCS Cannes B 321 456 789

▶ **Réponse favorable à une candidature**

MICROWAVES
SA au capital de 80 000 000 euros
128, rue de Rivoli
06400 CANNES

N/ref : JPM/ev
Objet : poste de secrétaire

Mademoiselle Marie Martin
18 rue du Lapin
69002 LYON

Cannes, le 9 février 2008

Mademoiselle,

Nous avons bien reçu votre lettre du 15 mai par laquelle vous sollicitez un poste de secrétaire dans notre entreprise.

Malgré tout l'intérêt qu'elle présente, nous sommes au regret de ne pouvoir donner une suite favorable à votre candidature. En effet, vos caractéristiques ne correspondent pas aux critères de sélection retenus pour ce poste.

Espérant que vous trouverez rapidement une situation qui vous convienne,

Nous vous prions de recevoir, Mademoiselle, l'assurance de nos salutations les meilleures.

Le Chef du Personnel,
Jean-Pierre MARTIN

CCP Nice 9844333 — RCS Cannes B 321 456 789

▶ **Réponse négative à une candidature**

Prudence LASSURÉE
44, chemin du Bois
95300 PONTOISE
Tel. 01 40 71 31 92

MUTUELLE FRATERNELLE D'ASSURANCE
6 rue fournier
92110 Clichy

ref. : contrat assurance habitation 321654
Objet : Résiliation

Pontoise, le 18 mars 2008

Messieurs,

Par la présente, je vous informe que je souhaite résilier mon contrat d'assurance en raison de la vente de mon logement. Cette résiliation prendra effet 10 jours après l'envoi de la présente.

Je vous remercie de bien vouloir me faire parvenir un relevé d'informations. Je tiens à votre disposition tous les justificatifs dont vous pourriez avoir besoin.

Dans l'attente de votre confirmation, je vous prie d'agréer, Messieurs, mes salutations distinguées.

Prudence Lassurée

▶ **Résiliation de contrat d'assurance habitation**

Le palais de l'informatique
14 rue du Jour — 15000 Aurillac

Société N.U.C.
18 avenue des Champs-Élysées
75008 PARIS

Objet : n/com. 10/03/04

Aurillac, le 19 mars 2008

Messieurs,

Nous vous avons passé commande de 40 ordinateurs BXYZ, le 10 courant.

Or, nous craignons de ne pouvoir vendre ces articles comme nous l'avions prévu.
En effet, comme vous le savez, la société Somy vient d'annoncer la sortie de son nouvel ordinateur, le VOYOU 555, plus performant que le BXYZ en termes de capacités mais aussi de prix, puisqu'il sera commercialisé à un prix 20% inférieur au vôtre.

En conséquence, nous vous remercions de bien vouloir nous accorder une remise exceptionnelle de 15%, compte tenu de ces circonstances particulières.

Au cas où vous ne pourriez pas accéder à cette demande, nous nous verrions contraints de vous demander l'annulation de notre commande dans sa totalité.

Nous restons dans l'attente de votre réponse,

Et vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de nos sentiments distingués.

Le gérant,
Jules ROMAIN

CCP 08540244333 — RCS Clermont-Ferrand B 321 456 789

▶ **Demande de remise**

Société N.U.C
18 avenue des Champs-Elysées
75008 PARIS

v. réf. : v/com. 8754
n/réf. : n/fact. 754
objet : facture impayée

Société Sons et Lumières
14 rue des fêtes
75019 Paris

Paris, le 23 avril 2008

Messieurs,

Après vérification de notre comptabilité, il s'avère que notre facture 754 du 15 février dernier, payable par chèque à réception, n'a pas été réglée à ce jour, sauf erreur de notre part.

Nos courriers s'étant peut-être croisés, si vous avez effectué ce règlement, veuillez ne pas tenir compte de ce rappel. S'il s'agit cependant d'un oubli de votre part, nous vous remercions de nous faire parvenir votre paiement dans les plus brefs délais.

Nous vous en remercions par avance, et vous prions de recevoir, Messieurs, l'expression de nos sentiments dévoués.

Le Chef Comptable,
Joseph Chateaubriand

BNP 9844333 – RCS Paris B 32089856 789

▶ **Facture non payée - première relance**

Société
April
18 rue des Dames, 75017 Paris

Madame Lelapin
29 rue du Terrier
49000 Saumur

Paris, le 19 avril 2008

Chère Madame,

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à nos produits.

La crème Beauté Divine, qui fait l'objet de votre demande de renseignements, est le fruit de nos recherches en biocosmétologie ; vous apprécierez dès la première application ses propriétés raffermissantes et son onctuosité.

Pour vous permettre de découvrir Beauté Divine, nous sommes heureux de vous offrir un coffret contenant des échantillons de crème de jour et de nuit, ainsi que de lotion démaquillante. Vous trouverez également une brochure de présentation de l'ensemble de nos produits.

Votre magasin-conseil,

la parfumerie Sefaro
20, rue de l'Église à Saumur

attend votre visite et vous conseillera en fonction de votre type de peau.

Vous remerciant de votre fidélité,

Nous vous prions d'agréer, Chère Madame, l'assurance de nos sentiments dévoués.

Le Directeur Commercial
Henri Mondor

▶ **Réponse à une demande de renseignements**

IMPACT S.A.
18 RUE DE LA TOUR • 59000 LILLE

TÉLÉCOPIE

Marylin Manereau
Secrétaire de Direction
Tél.: 05-4567-8912

à

Hôtel de France
32 rue de Paradis
04100 MANOSQUE

Le 30 décembre 2008

Messieurs,

Je vous prie de bien vouloir réserver, au nom de Monsieur Patrick Dumoulin, une chambre individuelle, avec salle de bains, pour la nuit du 9 au 10 janvier 2009.

Vous voudrez bien adresser la facture correspondante à la société IMPACT, à l'adresse mentionnée ci-dessus.

Dans l'attente de votre confirmation,

Je vous prie d'agréer, Messieurs, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Marylin Manereau

▶ **Réservation d'hôtel pour un employé - télécopie**


```
HOTFRAN 876543 F      ← indicatif et numéro de telex du destinataire
364 18 55             ← date – ici le 364e jour de l'année – heure 18 h 55
+                     ← début de taxation
IMPACT 889987 F       ← indicatif et numéro de telex de l'émetteur

Télex No 750

MERCI RESERVER CHAMBRE INDIVIDUELLE AVEC SALLE DE
BAINS.
     9 JANVIER 2009 (UNE NUIT)
     PATRICK DUMOULIN

ADRESSER FACTURE A STE IMPACT, 18 RUE DE LA TOUR,
59000 LILLE.
ATTENDONS CONFIRMATION.
SINCERES SALUTATIONS.

MARYLIN MANEREAU +


HOTFRAN 876543 F
€€€€€€ €€€ €€€ €
```

▶ **Réservation d'hôtel pour un employé - télex**

Transportout

17, rue du Départ 75014 Paris

Comité Directeur du Salon International du Transport
16 avenue d'Iéna
75016 PARIS

Paris, le 15 février 2008

Messieurs,

Spécialisés dans le transport international, nous sommes particulièrement intéressés par votre salon « transports 2008 » auquel nous envisageons de participer cet automne.

Nous vous serions donc reconnaissants de bien vouloir nous adresser toutes les informations relatives à ce forum, sa fréquentation au cours des années précédentes, les participants, et les conditions pour exposer (coût des stands, superficie, localisation).

Dans l'attente de ces documents,

Nous vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées.

Le chef du département développement,
Paul Tournier

Siège social : 18, avenue des Champs-Élysées 75008 Paris Tel 01-4254-4587
http.//transportout.fr
S.A. au capital de 100 000 euros - RCS Paris B 321 456 789

▶ **Projet de participation à un salon**

Établissements VIROX

Note de service N° 456

Émetteur	:	**Direction Générale**
Destinataires	:	**Ensemble du Personnel**
Date	:	**15 décembre 2008**
Objet	:	**Parking**

L'attribution des places de parking, en nombre insuffisant pour tous les employés, posant actuellement problème, une réunion générale du Personnel aura lieu

Jeudi 21 décembre 2008 à 10 h 30
Salle Azur

dans le but de trouver une solution qui convienne au plus grand nombre.
Comptant sur votre présence,

Le Directeur Général
Paul MARTIN

▶ **Note de service - Problème interne**

Chuichiro OSAKEGASUKI
2-32-33 Mizudameyo-cho
T254-9988 SAPPORO ICHIBAN
Japon

ÉVIAN
19, rue Nationale
74500 ÉVIAN LES BAINS

Tokyo, le 14 mai 2008

À l'attention du Responsable des Relations Extérieures

Monsieur,
Je m'adresse à vous en tant que délégué du groupe des « Amis de l'Eau », association à but non lucratif qui a pour objet de faire découvrir à ses membres les différentes eaux minérales dans le monde.

Nous organisons chaque année un voyage de groupe, et notre choix s'est porté cette année sur la France ; nous visiterons donc pendant deux semaines les Alpes et le Massif Central. Nous serons en Haute-Savoie du 10 au 14 septembre et nous pourrions nous rendre à Évian aux jours et heures qui vous conviennent.
Nous sommes particulièrement intéressés par l'ensemble du processus de fabrication ; nous aimerions aussi participer à une dégustation de vos meilleures eaux ; nous souhaiterions enfin filmer vos locaux.

Je me chargerai de la traduction en japonais pour mes collègues, mais si vous avez des brochures à nous remettre, nous préférerions qu'elles soient rédigées en anglais, accessible au plus grand nombre. Toute suggestion de votre part concernant l'organisation de cette journée est la bienvenue.
En outre, comme je ne connais pas bien la région, je vous serais reconnaissant de bien vouloir m'adresser un plan d'accès à votre usine. Notre groupe, d'une dizaine de personnes se déplacera par les transports en commun.

Dans l'attente de vous lire et surtout de vous rencontrer,
Je vous prie de croire, Monsieur, en l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Chuichiro OSAKEGASUKI

▶ **Visite d'entreprise française par un groupe étranger**

Un organigramme français

Selon le secteur, primaire, secondaire ou tertiaire, le type d'activité de la société et sa taille, l'organigramme, c'est-à-dire le schéma représentatif des divisions et des fonctions occupées par les membres de l'entreprise, prendra des formes différentes. Notamment, on pourra rencontrer des divisions, des départements ou des services. Le département est souvent le signe d'une structure relativement importante, et il peut être subdivisé en plusieurs services. La fonction de secrétaire tend à être remplacée par celle d'assistante, et on trouve de moins en moins de dactylos depuis l'arrivée des micro-ordinateurs dans les entreprises.

Principales abréviations

Vous trouverez ci-dessous quelques abréviations, que vous pourrez utiliser dans vos notes personnelles, ou dans les télex.

Av. . . . . avenue	N/, v/ . . . . . notre, votre
Bd. . . . . boulevard	Pl. . . . . place
Cie . . . . . compagnie	p.o. . . . . par ordre
cv . . . . . curriculum vitae	p.j. . . . . pièce jointe
Ets . . . . . établissements	s.v.p. . . . . s'il vous plaît

M., Mme, Mlle . . . . . Monsieur, Madame, Mademoiselle
MM., Mmes, Mlles . . . . Messieurs, Mesdames, Mesdemoiselles

Quelques synonymes

Les mots et verbes suivants vous permettront d'éviter les répétitions dans les textes, et parfois d'employer un terme un peu plus sophistiqué que celui auquel vous aviez pensé…

Accident : sinistre, incident, avarie…
Aller : se rendre, rendre visite à…
Devoir : être obligé de, se voir dans l'obligation de, être contraint à, en être réduit à…
Envoyer : adresser, expédier…
Faire : procéder à, effectuer, réaliser…
Payer : régler, effectuer un règlement, s'acquitter de, verser…
Prévoir : envisager de, projeter…
Proposer : suggérer, soumettre à l'approbation…
Remercier : être reconnaissant de…
Trouver : constater, se rendre compte de, s'apercevoir de…
Vite : rapidement, dans les meilleurs délais, au plus tôt…

Quelques abréviations internationales

Les anglophones notamment, n'oublieront pas que la syntaxe française (notamment l'ordre sujet-adjectif) régit l'ordre des mots, et donc la lecture de l'abréviation…

BCE : Banque Centrale Européenne
FMI : Fonds Monétaire International
OMC : Organisation Mondiale du Commerce
OMS : Organisation Mondiale de la Santé
ONU : Organisation des Nations Unies
OTAN : Organisation du Traité de l'Atlantique Nord
OPEP : Organisation des Pays Exportateurs de Pétrole
PNB-PIB : Produit National Brut, Produit Intérieur Brut
SIDA : Syndrome ImmunoDéficitaire Acquis

CORRIGÉS DES EXERCICES

Vous trouverez ici les réponses aux exercices « Avez-vous bien compris » et « Entraînement aux examens de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris ».

Chapitre 1

Page 17 : Avez-vous bien compris ?

1. a. (SARL : 2, SNC : 2, EI : 1) – **2.** b. (une action donne droit à un vote) – **3.** d. – **4.** b. (dépôt de marque = enregistrement nom et logo) – **5.** c. – **6.** d. (préférable à la réponse « privatisées » qui signifie *devenir privées*). – **7.** c. – **8.** c. – **9.** c. (gages = employés de maison).

Page 18 : Entraînement aux examens de la CCIP

1. E. (la SARL) – **2.** C. (la SCP) – **3.** D. (la SNC) – **4.** B. (l'E.I.) – **5.** A. (l'EURL) – **6.** 3.e. – **7.** 1.b. (la forme juridique est le choix devant la loi, du type de société qu'on a choisi) – **8.** 3.a. (l'effectif = le nombre d'employés) – **9.** 1.a. (la raison sociale, c'est le nom, pas la raison pour laquelle on a fondé l'entreprise) – **10.** 2.e. – **11.** b. (+1,30 %) – **12.** b. (4,10 % hors Eur. Occ. vs 0,60 % en Eur. Occ) – **13.** b. (autres marchés = hors Eur. Occ).

Chapitre 2

Page 35 : Avez-vous bien compris ?

1. c. (obligation = intérêts et échéance/ action = dividende) – **2.** d. (pour le revendre au prix fort dans 3 mois) – **3.** c. – **4.** b. (comme le CAC 40 ou le DowJones) – **5.** a. – **6.** b. – **7.** a.

Page 36 : Entraînement aux examens de la CCIP

1. b. (la Banque Centrale Européenne) – **2.** c. (un imposteur est une personne qui trompe, un escroc) – **3.** c. – **4.** a. – **5.** a. – **6.** g. (grammaire : *les* statuts *sont* différents ou *le* statut de A *est* différent de B) – **7.** c. – **8.** a.

Chapitre 3

Page 45 : Avez-vous bien compris ?

1. b. – **2.** d. (pas de revenus, donc pas d'IRPP, moins de 770 000 euros, donc pas d'ISF) – **3.** d. (la pression fiscale ne peut être réduite que par le gouvernement qui décide des impôts) – **4.** c. (la récupération ne concerne que les entreprises) – **5.** c. (propriétaire-habitant) – **6.** a. – **7.** g. – **8.** b. (plus de vignette depuis 2000).

Page 46 : Entraînement aux examens de la CCIP

1. b. – **2.** a. (la contrefaçon, ce serait imprimer un faux chèque, ici il s'agit de modifier la somme ou le nom du bénéficiaire sur un vrai chèque) – **3.** c. – **4.** d. – **5.** c. – **6.** c. (à ne pas confondre avec le vendeur du grand magasin) – **7.** c. (c'est une provision sur le total annuel à payer) – **8.** b. (pour les transports en commun) – **9.** B. (accuser réception ***de***) – **10.** D. – **11.** G. (contraste : on a bien reçu la lettre, *mais* on refuse) – **12.** J. (souhaiter + subjonctif) – **13.** L. (sentiments distingu***és***).

Chapitre 4

Page 62 : Avez-vous bien compris ?

1. b. (signé directement, donc pas un CTT, limité dans le temps donc pas un CDI) – **2.** c. (sénilité = gâtisme !) – **3.** b. (la candidature est formalisée par un CV et une lettre) – **4.** d. (chargé des œuvres sociales) – **5.** c. (appel ***à la*** grève) – **6.** c. (terme spécifique du service public) – **7.** d. (il n'est ni employé ni officier ministériel, ni fonctionnaire) – **8.** d. (le salaire souhaité).

Page 63 : Entraînement aux examens de la CCIP
Voir page 163.

Chapitre 5

Page 73 : Avez-vous bien compris ?
1. c. (sur un compte à terme – 3 mois, 6 mois, 12 mois –, on ne peut pas retirer l'argent avant le terme au risque de perdre les intérêts, puisqu'il est rémunéré) – **2.** b. – **3.** c. – **4.** d. – **5.** b. – **6.** c. (affranchir = timbrer) – **7.** a. (un chèque ne peut pas être encaissé par quelqu'un qui n'a pas de compte en banque ou postal) – **8.** d.

Page 76 : Exercice d'application
Voir page 163.

Chapitre 6

Page 85 : expression orale, exercice 2, jeu de rapidité
Mars et ça repart – Du pain, du vin et du **Boursin** – **Crédit Agricole**, le bon sens près de chez vous – **Sécurité Routière :** Un verre ça va, deux verres bonjour les dégâts – **SOS Amitié :** Un mal, des mots (un mal, des maux, jeu de mots sur la ressemblance sonore mots-maux) – **Le loto :** C'est facile, c'est pas cher, et ça peut rapporter gros – **BNP :** Votre argent m'intéresse – **Mini-Mir**, mini-prix, mais il fait le maximum (effet de personnification, le produit détergent Mini-Mir est présenté comme s'il s'agissait d'un être vivant, effet très fréquent dans la publicité) – **SNCF**, c'est possible – **Félix Potin**, on y revient (rime entre Pot**in** et rev**ient**).
Observez le rythme des slogans Loto et Mini-Mir : *C'est facile, c'est pas cher / et ça peut rapporter gros – Mini-Mir, Mini-prix / mais il fait le maximum,* des slogans équilibrés, de 13 syllabes, séparés par une césure matérialisée par les syllabes « et » et « mais ». Il y a ici un effet de rythme manifestement recherché par le publicitaire, qui tente de faire ressembler son slogan à un alexandrin, comme dans la poésie classique, format facilement mémorisable par les francophones.

Page 86 : Avez-vous bien compris ?
1. d. (une feuille pliée en trois, d'où le nom de « dépliant » – qu'on déplie) – **2.** b. (si a. : une importante part du marché des détergents, si c. : une importante part de marché – sans complément) – **3.** a. – **4.** c. (dire d'un produit qu'il est compétitif, c'est dire qu'il est fort par rapport à ses concurrents) – **5.** d. (un thème particulier, l'automobile) – **6.** c. (Vente Par Correspondance, le PVC est une matière plastique et le VRP un Vendeur Représentant Placier – *salesman*) – **7.** b. (un commercial, en français, c'est un employé du service commercial, un vendeur) – **8.** a.

Page 89 : Résumé
Il est dangereux de réduire les budgets publicitaires par temps de crise. Au contraire, il faut accentuer la pression, les consommateurs se décidant moins facilement à acheter.
C'est surtout si un seul annonceur réduit son budget qu'il peut perdre des parts de marché, tel le fromage Cœur de Lion l'an dernier qui a perdu sa première place sur le marché du camembert.
De grands annonceurs, comme Gillette, font appel à d'autres techniques, comme les promotions, réductions et campagnes d'animation sur le point de vente.

▶ Corrigé page 63

Sophie Marteau
19 rue de l'Espérance
33000 Bordeaux

LE FIGARO
18 boulevard des Italiens
75002 PARIS

Réf. : 1736c

Bordeaux, le 18 octobre 2008

Messieurs,
Suite à l'annonce parue dans le Figaro de ce jour, je me permets de vous adresser ma candidature au poste de Responsable de la communication actuellement à pourvoir.

Comme vous pourrez le constater à la lecture de mon curriculum vitae, mon parcours professionnel tant au sein d'une grande banque qu'en agence de publicité, semble parfaitement adapté au profil du poste. Il se trouve que je souhaite faire évoluer ma carrière vers l'international, et mettre en pratique ma maîtrise de l'anglais. C'est pourquoi je serais heureuse de mettre mes compétences au service d'une grande banque comme la vôtre.

Je me tiens à votre disposition pour toute précision complémentaire, et, dans l'attente d'une réponse favorable de votre part,

Je vous prie d'agréer, Messieurs, l'assurance de mes respectueuses salutations.

Sophie Marteau

PJ. : CV

Corrigé page 76 ◀

BONVIN
60 cours Belzuns – 69000 Lyon

N/réf : MD/mm/158
Objet : erreur de livraison

Monsieur Jean-Louis Dutilleul
5 impasse des Oiseaux
45000 Orléans

Lyon, le 19 novembre 2008

Monsieur,

C'est avec un vif étonnement que nous avons pris connaissance de votre courrier du 17 dernier nous informant de l'erreur de livraison du Champagne que vous aviez commandé. Après vérification auprès de nos services, nous sommes en mesure de vous adresser ce jour même les douze bouteilles de Belles Bulles commandées.

En ce qui concerne les 12 bouteilles de vin mousseux, nous sommes heureux de vous proposer une remise de 20 % sur leur montant ; il s'agit d'un vin de grande qualité et nous sommes sûrs que vous l'apprécierez.

Nous tenons à vous présenter toutes nos excuses pour cet incident, et espérons continuer à honorer vos ordres.

Nous vous prions de croire, Monsieur, à l'assurance de nos sentiments dévoués.

Le Directeur Commercial,
Marcel Dumesnil

On peut aussi recourir au marketing direct, comme le fait le fabricant de croquettes pour chiens Royal Canin, qui écrit chaque année aux nouveaux propriétaires de chiens et chats.
Relâcher la pression publicitaire est d'autant plus risqué que, la croissance revenue, on aura du mal à regagner les parts de marché perdues.

Chapitre 7

Page 98 : Avez-vous bien compris ?

1. b. – **2.** b. – **3.** a. – **4.** d. (si a : cette assurance garantit-elle contre les risques) – **5.** a. – **6.** d. (il s'agit d'une mutuelle, donc cotisation, les primes sont du domaine des compagnies d'assurance) – **7.** b. – **8.** c. (d. seulement si vous n'avez pas de c. !).

Page 99 : Entraînement aux examens de la CCIP

1. b. (solvable : qui peut payer) – **2.** c. (bail : contrat de location immobilière ; la promesse de vente est réservée à l'achat, comme son nom l'indique, pas à la location) – **3.** d. (si vous adressez un chèque ou un prélèvement cela signifie que c'est vous qui payez votre client pour les marchandises que vous avez vendues) – **4.** a. (le congé parental d'éducation permet d'élever ses enfants en bas-âge durant une ou plusieurs années sans abandonner sa carrière mais il n'est pas rémunéré) – **5.** c. (attention à l'anglicisme « imputer » qui signifie affecter – on impute une somme sur une réserve par exemple) – **6.** a. (si b ou c payer/régler le montant de la facture) – **7.** c. – **8.** c. (le préavis est le délai avant résiliation d'un contrat, location, immobilier ou de travail).

chapitre 8

Page 111 : Avez-vous bien compris ?

1. c. – **2.** a. (c. ou d. sont un contresens, puisque ces marchandises sont autorisées) – **3.** d. – **4.** c. (puisqu'il s'agit de contrefaçon) – **5.** a. – **6.** b. (le document qui atteste du prix de la marchandise et qu'on peut endosser) – **7.** c. (un amateur est quelqu'un qui fait quelque chose par plaisir, pas en professionnel – un photographe amateur) – **8.** c. (L'Italien fait partie de l'Union européenne, donc n'a pas le droit à la détaxe, idem pour les étrangers résidant en France).

Page 112 : Entraînement aux examens de la CCIP

Airbus : le constructeur européen.
Boeing : le concurrent américain, l'Américain.
Les deux compagnies : les deux avionneurs, les deux, qui des deux.
Images : le match bat son plein (sport), avoir une longueur d'avance (sport), un coup dur (lutte), joue la carte (jeu), stratégie (militaire), mise (jeu).
Articulateurs : mais : *restriction (a priori, Airbus en avance, risque tout de même que Boeing le dépasse avant la fin de l'année)* ; d'ailleurs : *confirmation de ce qui s'est dit précédemment (Airbus est en avance sur Boeing)* ; donc : *ici, c'est-à-dire.*

Chapitre 9

Page 128 : Avez-vous bien compris ?

1. b. – **2.** d. (les quatre idées sont bonnes, mais l'expression correcte est « pouvoir d'achat ») – **3.** d. (la Banque Nationale de Paris, devenue BNP-Paribas, est une banque commerciale privée) – **4.** b. (en ce sens qu'elles préconisent l'intervention de l'État pour relancer l'économie) – **5.** a. (le PNB, ou Produit National Brut, inclut les revenus des agents économiques d'une nationalité, quel que soit leur lieu de résidence, donc les revenus des entreprises françaises installées à l'étranger y figurent) – **6.** b. – **7.** d. – **8.** c. (interprofessionnel, puisqu'il s'applique à toutes les professions).

Page 131 : Exercice d'application 1

1. baisse *(le revers de la main, d'un vêtement)* – **2.** baisse *(la glace fond)* – **3.** baisse *(une montagne s'érode)* – **4.** stagne *(on piétine sans avancer)* – **5.** stagne *(une voiture s'enlise dans la boue ou le sable)* – **6.** stagne *(une impasse est une rue sans issue)* – **7.** diminution *(un muscle contracté)* – **8.** augmentation du dollar *(un oiseau s'envole)* – **9.** baisse *(s'assouplir par la gymnastique)* – **10.** baisse *(un drapeau en berne un jour de deuil national).*

Exercice d'application 2

1. Faux (année de repli) – **2.** Faux *(étales = stagnantes)* – **3.** Vrai *(ont augmenté à nouveau)* – **4.** Faux *(forte progression du pouvoir d'achat)* – **5.** Vrai *(renoué avec une croissance soutenue)* – **6.** Faux *(c'est au sens figuré qu'il faut comprendre « ralenti » ; on a moins utilisé les transports)* – **7.** Faux *(s'envoler, c'est augmenter ; ici, au contraire, elles ont diminué)* – **8.** Faux *(dépenses informatiques moins fortes qu'en 2000).*

Chapitre 10

Page 140 : Avez-vous bien compris ?

1. a. (les piles équipent les radios ou les lampes de poches ; elles ne se rechargent pas, on les jette après usage) – **2.** c. – **3.** d. (le navigateur permet de se déplacer sur Internet, et le modem permet la connexion entre l'ordinateur et la ligne téléphonique) – **4.** a. (la date, c'est le jour et le mois) – **5.** d. – **6.** b. – **7.** b. – **8.** c.

Page 141 : Entraînement aux examens de la CCIP

1. a. – **2.** a. (le bénéfice est le différentiel entre produits et charges) – **3.** d. (les visions et prédictions sont plutôt du domaine de la voyance – Nostradamus, horoscopes, etc. – que de l'économie) – **4.** b. – **5.** b. (l'agrégé a passé un concours pour devenir enseignant de lycée ou d'université) – **6.** b. – **7.** f. (on parlera de rénovation pour les bâtiments par exemple) – **8.** c. (coupable s'applique à la personne qui contrefait ; le délit n'est pas sanctionnant mais sanctionné – par…) – **9.** c. (l'indulgence, c'est la faculté de pardonner) – **10.** a. – **11.** c. (la remise est accordée en cas de commande en grande quantité par exemple, le rabais s'applique aux articles défectueux et la ristourne se fait en fin d'année, en fonction des volumes qui ont été commandés) – **12.** d. (la réponse c. entraîne un passif, « être transféré ») – **13.** a. (la pension est la somme à laquelle on a droit) – **14.** c. (pour rendre les clients fidèles) – **15.** b. – **16.** c. – **17.** a. – **18.** a. (raison sociale = nom) – **19.** d. – **20.** c. (prévoir/envisager une croissance – construction directe –, s'attendre à une croissance).

Table des matières

Préface 3

Avant-propos 5

Chapitre 1 - Les différents types de sociétés en France 7
- Les différents types de sociétés en France 8
- Les critères de choix pour la création d'une entreprise 9

Chapitre 2 - Le marché boursier, l'Europe et l'euro 21
- Le marché boursier 22
- L'euro 30

Chapitre 3 - Impôts et taxes 37
- Les impôts 38
- Les taxes 41

Chapitre 4 - La vie dans l'entreprise 49
- Entrer dans l'entreprise 50
- Travailler dans l'entreprise 52
- Quitter l'entreprise 56

Chapitre 5 - Banques et Poste 65
- La Poste 66
- Les banques 68

Chapitre 6 - Marketing et publicité 77
- Le marketing 78
- La campagne publicitaire 79
- Les supports de communication 81

Chapitre 7 - Les assurances 91
- Le contrat d'assurances 92
- Les mutuelles 93
- Les compagnies d'assurances 93

chapitre 8 - Import, export, transport 101
- Le transport 102
- Les douanes et l'espace Schengen 105
- Les Incoterms 105

Chapitre 9 - Un peu d'économie générale 115
- Les mouvements de pensée économique 116
- Les différents intervenants 119
- La crise et la récession 123
- Le phénomène d'inflation 124
- Le chômage 124
- Politique de relance ou de rigueur ? 126

Chapitre 10 - Quelques notions d'informatique 133
- L'ordinateur 134
- Internet 136
- Le téléphone portable 137

Annexes 145

Corrigés des exercices 161

Le français du monde du travail

Éliane Cloose

Le français du monde du travail permet de découvrir le fonctionnement de l'entreprise et d'en acquérir le vocabulaire spécifique afin d'être immédiatement opérationnel sur le marché du travail.
La nouvelle édition intègre les informations les plus récentes de la vie économique et politique en France, en Europe et dans le monde.

Cet ouvrage s'adresse aux apprenants en français langue étrangère souhaitant préparer le diplôme de français professionnel DFP Affaires B2 de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris (CCIP), ainsi qu'aux enseignants de français des affaires.
Il intéressera également les entreprises françaises à l'étranger dans le cadre de la formation continue.

Éliane Cloose est enseignante de français langue étrangère au Japon, dans plusieurs universités à Tokyo et à l'Institut franco-japonais.

ISBN 978-2-7061-1486-1
ISSN 0297 5718
Code Sofédis-Sodis S40 259 7

9 782706 114861

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS

Presses universitaires de Grenoble
BP 47 – F-38040 GRENOBLE CEDEX 9
Fax : 33 (0)4 76 82 78 35
pug@pug.fr / www.pug.fr

PUG